



# Ett kritiskt läge

-En studie om den psykosociala arbetsmiljön på socialtjänstens barn- och familjeenhet

## A critical situation

-A study of the psychosocial work environment on social services children and family unit

Linnéa Dahl  
Sebastian Eriksson  
Sofie Jönsson

Handledare: Marek Perlinski

**Linnéa Dahl**  
**Sebastian Eriksson**  
**Sofie Jönsson**  
Vt 2015  
Examensarbete, 15 hp  
Socionomprogrammet

## **Abstrakt**

Uppsatsen studerar hur arbetsmiljön på barn- och familjeenheten (BoF) på socialtjänsten i en kommun i mellersta Sverige, en enhet som har både hög arbetsbelastning och personalomsättning, ser ut. Studien utgår från fyra stycken intervjuer med socialsekreterare som har lång erfarenhet inom barn- och familjeenheten (BoF) i kommunen. Resultatet visar att arbetsbelastningen och stressen har ökat med tiden genom att personalen har fått förhålla sig till nya krav på arbetsplatsen och därför har tidspressen blivit större. Den höga personalomsättningen leder till rekrytering av ny personal, vilket påverkar den befintliga personalen. Den befintliga personalen introducerar de nya och får ta de tyngre ärendena, vilket slutligen ger mindre tid åt klientmöten. Avslutningsvis anser personalen sig få tillräckligt med uppskattning och beröm för sitt arbete rent verbalt från enhetschef och verksamhetsledare men menar att uppskattningen inte visas tillräckligt i form av lön och handledning.

Nyckelord: socialtjänsten, socialsekreterare, arbetsmiljö, stress, barn- och familjeenheten

# Innehåll

1. Inledning .....	1
1.1 Syfte .....	2
1.2 Definition av begrepp .....	2
2. Metod.....	3
2.1 Val av datainsamlingsmetod.....	3
2.2 Målgrupp, urvalsförfarande och möjlighet till generalisering.....	4
2.3 Tillvägagångssätt .....	4
2.4 Ansvarsfördelning .....	5
2.5 Analys av intervjuerna.....	5
2.6 Reliabilitet och validitet .....	6
2.7 Forskningsetiska reflektioner.....	7
3. Tidigare forskning.....	8
3.1 Socialsekreterares arbetsförhållanden .....	8
3.2 Vikten av socialt stöd .....	9
3.3 Personalomsättning.....	10
4. Teoretisk ram.....	11
4.1 Krav-, kontroll- och stödmodell .....	11
4.2 Ansträngning/belöningsmodellen.....	13
5. Resultat.....	13
5.1 Det bästa med arbetet .....	14
5.2 Uppskattning.....	14
5.2.1. Brist på uppskattning.....	14
5.2.2. Uppskattning från personal och chefer .....	15
5.2.3. Klientrespons .....	15
5.3 Arbetsbelastning och stress .....	16
5.3.1. Ökade krav.....	16
5.3.2. Ökad stress och stressframkallande situationer på arbetsplatsen .....	17
5.3.3. Stresshantering .....	17
5.4 Nyrekrytering .....	18
5.5 Personalomsättning .....	19
5.6 Svåraste med arbetet.....	20
5.6.1. Tidspressen.....	20
5.6.2. Rätt insats.....	20
5.6.3. Rollen som socialsekreterare .....	21
5.7 Stöd .....	21

5.7.1.Handledning och ärendedragning.....	21
5.7.2. Stöd från enhetschef/verksamhetsledare.....	22
5.8 Arbetsmiljö.....	22
6. Analys .....	23
6.1. Låg lön och höga krav .....	23
6.2. Hög arbetsbelastning och brist på handledning .....	24
6.3. Personalomsättning och rekrytering .....	24
6.4. Rollen som socialsekreterare .....	25
7. Diskussion & slutsats.....	26
8. Avslutande reflektioner .....	28
9.Referenser .....	29
Bilaga 1 .....	
Bilaga 2 .....	
Bilaga 3 .....	

# 1. Inledning

Utredningar inom socialtjänsten som rör barn och unga beskrivs som de svåraste utredningarna inom socialtjänsten och socialsekreterare inom denna enhet har ett komplicerat och ansvarsfullt arbete. För att säkerställa att barn och unga inte far illa krävs ofta svåra bedömningar som kan komma att ha stor inverkan på barnens, ungas och föräldrarnas liv (Tham, 2014). Flera studier visar att nyexaminerade socionomer ofta får ansvar för svåra utredningar och bedömningar som har stor inverkan på individens livssituation, exempelvis omhändertagande av barn. Studierna visar även att majoriteten av socialsekreterarna inte stannar tillräckligt länge så de hinner utveckla tillräckligt hög kompetens (Lindquist, 2010).

Läget är kritiskt och det är nödvändigt med en granskning av utredningsarbetet när det gäller barn och unga. Möten med klienter har blivit färre, arbetsbelastningen blivit större, tidspressen blivit striktare och dokumentationskraven har ökat. För att kunna hjälpa barn och föräldrar i utsatta situationer så krävs mer tid till att utveckla tillitsfulla relationer. Det blir därför viktigt att socialsekreterare får mer tid till klientmöten istället för ökad tid framför datorn. När det gäller arbetsvillkoren för socialsekreterare inom BoF har de markant försämrats under de senaste tio åren. Riskerna att göra misstag i arbetet är en allvarlig följd av de försämrade arbetsvillkoren (Tham, 2014).

Socialsekreterare inom denna verksamhet bör idealt sett vara de mest yrkeserfarna, vilket inte är läget idag utan snarare tvärtom (Tham, 2014). Med tanke på barn, ungas och föräldrars behov av rättssäkerhet är det av stor betydelse att socialsekreterare bör ha tillräcklig kompetens och yrkeserfarenhet. I socialstyrelsens allmänna råd framgår det att arbetsuppgifterna kräver grundexamen, socionom, men också yrkeserfarenhet, vidareutbildning och kvalificerat introduktionsstöd (SOSF 2006:14). I verkligheten ser det dock ut så att kommunerna måste anställa personal som saknar både yrkeserfarenhet och lämplig utbildning vilket gör att personalen inte har den kompetens som arbetsuppgifterna kräver. Denna situation leder till stor personalomsättning, ökar belastningen på de anställda och ökar sjukfrånvaron (Lindquist, 2010).

Hög personalomsättning bland socialsekreterare och svårigheter att rekrytera personal har rapporterats under de senaste åren. Inom enheten barn och unga beskrivs dessa problem som tydligast och det finns därför en oro för vad problemen kan komma att få för effekter på kvalitén i arbetet. I en studie gjort av Tham (2014) uppger i stort sett varannan socialsekreterare att de ofta får arbeta övertid. Var tredje socialsekreterare menar även att arbetet påverkar privatlivet på ett negativt sätt.

Ständig rekrytering av nya medarbetare innebär påfrestning på arbetsplatsen. Chefer och arbetsledare måste lägga tid på de nyrekryterade och mindre stöd läggs på personalgruppen. Vid nyrekrytering krävs också inskolningsinsatser vilket även de tar tid från arbetsledare och

kollegor. Det innebär en ökad belastning på den befintliga personalen då de nyrekryterade inte har möjlighet att göra en heltidsinsats under tiden som de blir inskolade (Lindqvist, 2014).

Risken för hälsoproblem ökar om de anställdas arbetsuppgifter förändras och leder till mindre kontroll, sämre status och mindre möjligheter till kompetensutveckling. I dagens arbetsliv har de anställda något som benämns som "irrelevanta arbetsuppgifter", det vill säga arbetsuppgifter som de anställda upplever inte har en koppling till själva arbetet, vilket innebär att de anställda får mindre tid till sina ordinarie arbetsuppgifter (Theorell, 2012).

Å andra sidan finns det faktorer som kan ha positiva effekter och främja de anställdas hälsa, så som ökad demokrati på arbetsplatsen, förbättrat ledarskap, stöd för de anställda och att ge både positiv och konstruktiv feedback till de anställda. Gott ledarskap på organisationen är således en skyddsfaktor för fysiska sjukdomar. Theorell (2012) beskriver utifrån en studie att anställda som tyckte sig ha en bra och fungerande arbetsledning hade mindre risk för hjärtinfarkt. Med en bra och fungerande arbetsledning menas bland annat en ledning som ger information, förklarar mål och visar uppskattning till de anställda. Ju längre personalen haft ett gott ledarskap på den organisation de arbetade på desto mindre var risken för hjärtinfarkt.

## 1.1 Syfte

Syftet med vår studie att undersöka hur personalen på barn- och familjeenheten (BoF) i en kommun i mellersta Sverige upplever sin psykosociala arbetsmiljö, däribland hur de ser på stöd från arbetsledare, arbetsbelastning och stress. Detta övergripande syfte har utmynnat i fyra frågeställningar.

- Hur ser personalomsättningen ut på arbetsplatsen?
- Hur upplever socialsekreterarna stöd från enhetschef/verksamhetsledare?
- Hur upplever socialsekreterarna sin arbetsbelastning?
- Hur påverkar en ständig nyrekrytering av personal arbetsmiljön på arbetsplatsen?

## 1.2 Definition av begrepp

Fyra begrepp som frekvent förekommer i uppsatsen är:

BoF = Förkortning av barn- och familjeenheten inom socialtjänsten.

BBIC = Förkortning av barns behov i centrum. Ett utredningsverktyg som vid utredningar används av BoF på socialtjänst och vars avsikt är att skapa bättre struktur och stärka barnperspektivet och delaktigheten för barn, unga och familjer i själva utredningen.

IFO= Förkortning av kommunal individ- och familjeomsorg.

IP= Förkortning av intervjuperson.

## 2. Metod

I detta kapitel redogörs val av datainsamlingsmetod, målgrupp och urval, tillvägagångssätt, hur ansvarsfördelningen sett ut genom uppsatsskrivandet samt hur vi har analyserat intervjuerna. Avslutningsvis presenteras bedömningskriterierna validitet och reliabilitet samt hur vi har beaktat de forskningsetiska kraven när vi genomfört våra intervjuer.

### 2.1 Val av datainsamlingsmetod

Denna studie har en kvalitativ ansats, där syftet har varit att undersöka socialsekreterares egna upplevelser av arbetsmiljön på deras arbetsplats. För att ta reda på hur intervjupersonerna själva upplever sin arbetsmiljö genomfördes intervjuer som datainsamlingsmetod. När vi genomförde våra intervjuer utgick vi ifrån en redan färdigkonstruerad intervjuguide, se bilaga 1. I denna studie genomfördes semistrukturerade intervjuer, vilket ger intervjupersonen friheten att utforma svaren på sitt eget sätt och forskaren får kunskap om vad intervjupersonen upplever vara relevant och viktigt. I semistrukturerade intervjuer utgår intervjuaren från en intervjuguide som berör utvalda teman. Intervjuaren har också möjlighet att ställa uppföljningsfrågor om vissa svar skulle behöva förtydligas (Bryman, 2011). Vi ansåg att semistrukturerade intervjuer var mest lämpliga då vi ville ha en färdig intervjuguide för att dels få struktur på våra intervjuer och dels för att kunna jämföra våra intervjupersoners svar. Vi ville också vara flexibla under våra intervjuer och ha möjlighet att ställa följdfrågor om vi exempelvis skulle vilja att intervjupersonen skulle förtydliga sitt svar.

Vår studie är en fallstudie, vilket är en forskningsstudie om en viss plats eller organisations situation (Bryman, 2011). När en fallstudie görs lägger forskaren stor vikt vid att få en bild av vad som sker i verksamheten, detta genom att personligen vara i kontakt med verksamheten hen undersöker (Kvale, 2009). I vårt fall arbetsmiljön på socialtjänsten BoF. Studien bygger på ett aktuellt och kritiskt läge inom BoF i socialtjänsten. Utifrån den tidigare forskningen vi samlat in var vår utgångspunkt att ta reda på om den tidigare forskningen stämmer överens med verkligheten. En kvalitativ datainsamlingsmetod ansågs därför mest lämplig.

Bryman (2011) menar att kvalitativ forskning ofta har ett fokus på förändring och utveckling, vilket vi även hade i beaktan när vi utformade vår intervjuguide och när vi ställde följdfrågor. Vi ville undersöka om arbetsmiljön har förändrats under den tid socialsekreterarna har arbetat på enheten. Fördelen med kvalitativ forskning är att forskaren mer djupgående kan få tillgång till människans världsbild. Forskaren har stor flexibilitet och lättare att ändra både riktning och fokus under undersökningens gång tillskillnad från kvantitativ forskning. Nackdelen med kvalitativ forskning är att det finns en tendens att forskaren blir allt för subjektiv, det vill säga att resultatet bygger på forskarens egna uppfattningar. En annan nackdel är att intervjuer tar lång tid att genomföra vilket leder till ett begränsat antal intervjupersoner (Bryman, 2011).

Vissa kritiserar även forskningsintervjuers tillförlitlighet och menar att intervjupersonernas svar kan vara falska (Kvale, 2009).

## **2.2 Målgrupp, urvalsförfarande och möjlighet till generalisering**

Den målgrupp som valdes ut för vår studie var socialsekreterare med lång arbetserfarenhet inom kommunal socialtjänst enhet BoF. Urvalet gjordes genom att vi tog kontakt med en verksamhetsledare via mail, där hen sedan kontaktat socialsekreterare som deltagit i vår studie. Detta urval kallas för snöbollsurval, där man först tar kontakt med en person som man vet innehar relevant information till forskningen. Därefter kan personen informera forskaren om andra relevanta personer (Perlinski, 2009 & Bryman, 2011). Vi fick kontakt med fem socialsekreterare där fyra tillslut deltog i intervjuerna. Snöbollsurval var den metod som passade vår undersökning bäst på så sätt att det lät verksamhetsledaren välja de respondenter som hen ansåg stämde in på målgruppen, vilket var socialsekreterare med lång arbetserfarenhet. Anledningen till att vi valde att intervjua socialsekreterare med lång arbetserfarenhet var för att de har större erfarenhet av både arbetsuppgifterna och möjligtvis större kunskap om hur organisationen ser ut. Vi ville även ta reda på om arbetsmiljön på BoF har förändrats något under tid från då de började arbeta på BoF tills idag, dels om de har märkt av att stressen har ökat och dels om kraven på arbetsplatsen har ökat med tiden.

Vår utgångspunkt var att genomföra sex intervjuer eftersom fem socialsekreterare och verksamhetsledaren visade intresse att ställa upp på våra intervjuer. Vi har dock kunnat genomföra intervjuer med fyra socialsekreterare. På grund av att tiden blev knapp och det inte fanns någon chans att boka in en tid för att hålla alla sex intervjuer fick vi nöja oss med fyra intervjuer.

Statistisk generalisering kräver att intervjupersoner valts ut slumpmässigt för att resultatet ska kunna generaliseras till en population (Kvale, 2009). Vi kan därmed inte göra en statistisk generalisering med tanke på att vi inte har valt ut våra intervjupersoner slumpmässigt, samt då vi inte har kvantifierat vårt resultat. En naturalistisk generalisering är en typ av generalisering utifrån erfarenheter (Stake, 1995 & Stake 1978). Utifrån den naturalistiska generaliseringen kan forskaren tillämpa studiens resultat på liknande organisationer och situationer (Perlinski, 2010). Då enheter som berör myndighetsövning hos barn bedrivs i hela Sverige kan vårt resultat i viss mån generaliseras till liknande miljöer och verksamheter. Vi har också möjlighet att göra en analytisk generalisering vilket innebär att forskaren jämför det insamlade resultatet, alltså empirin, mot teorin för att se om det överensstämmer med varandra och har något gemensamt. Om forskaren kan visa att resultatet från två eller fler studier stödjer samma teoriram ökar tillförlitligheten för den analytiska generaliseringen (Yin, 2009). Studier visar att de problem som finns i den kommun vi undersökte även finns i andra kommuner. Detta tyder på att det är ett problem över hela Sverige och inte enbart i kommunen vi undersökte.

## **2.3 Tillvägagångssätt**



Sammanlagt har fyra kvalitativa intervjuer genomförts. Vi alla tre har varit närvarande på samtliga intervjutillfällen och intervjuerna skedde med en intervjuperson i taget. Samtliga intervjuer har genomförts på socialtjänsten, enheten BoF i en kommun i mellersta Sverige. Intervjuerna spelades in via våra mobiltelefoner och varade mellan 45 - 60 min. Vi har använt oss av en intervjuguide som vi utgick från när vi genomförde intervjuerna, se bilaga 1. Innan intervjuerna har samtliga deltagare informerats muntligt om syftet med vår studie, att deras deltagande är anonymt och att de när som helst kan avbryta sitt deltagande. Under intervjutillfällena ansvarade en för att ställa frågor utifrån intervjuguiden och de andra två ställde följdfrågor.

Varje intervju har transkriberats och därefter har meningsbärande enheter valts ut, det vill säga meningar eller fraser som är relevanta för våra frågeställningar. Därefter har åtta olika teman formulerats. Empirin har analyserats med riktad innehållsanalys, vilket innebär att forskaren kodar in texten i vissa teman och ämnesområden där man strävar efter att kategorisera de fenomen som är intressanta i texten (Bryman, 2011).

## **2.4 Ansvarsfördelning**

Det har varit svårt och näst intill omöjligt att skriva gemensamt i alla delar under uppsatsen. En arbetsfördelning har därför varit nödvändig för att öka effektiviteten. Vi har däremot suttit tillsammans majoriteten av vårt uppsatsskrivande så att vi kunnat diskutera och bolla idéer med varandra.

Artiklar och litteratur har sökts tillsammans. Linnéa har haft särskilt ansvar för inledning och metod. Sofie har haft särskilt ansvar för sammanfattning, kodningsschema och tidigare forskning. Sebastian har haft särskilt ansvar för analysprocess och teoridelen. Vi har tillsammans ansvarat för resultatdelen, analysdelen och diskussionen. Men tack vare att vi har suttit tillsammans majoriteten av tiden så har vi hjälpt varandra att skriva de styckena som var och en har särskilt ansvar för.

Vi har tillsammans skapat intervjuguiden genom att diskutera vilka frågor som är relevanta för att besvara vårt syfte och frågeställningar. Vi var dessutom alla närvarande vid de fyra intervjutillfällena. Under intervjutillfällena ansvarade en för att ställa frågor utifrån intervjuguiden och de andra två ställde följdfrågor. Alla fick möjlighet att svara för minst en intervju. Vi transkriberade intervjuerna enskilt och har tillsammans läst igenom vårt material. Därefter har vi tillsammans kodat, plockat ut meningsbärande enheter och relevanta citat.

## **2.5 Analys av intervjuerna**

Innehållsanalys är en vetenskaplig metod som används för att analysera ett resultat, exempelvis intervjuer. Forskaren kvantifierar resultatet utifrån i förväg utvalda kategorier (Bryman, 2011). Inom innehållsanalys finns det två huvudinriktningar, en kvalitativ och en

kvantitativ, inom den sistnämnda ser man oftast till det manifesta innehållet, med andra ord vad som sägs och uttrycks direkt i texten. Ett annat sätt är att göra en tolkning av textens innebörd, vilket kallas att analysera det latent innehåll.

Vi har valt att analysera vårt resultat utifrån en riktad innehållsanalys. Det är en process som är mer strukturerad än en innehållsanalys som inte är riktad. Inom riktad innehållsanalys börjar forskaren med en teori som hen sedan jämför empirin mot. Den riktade innehållsanalysens mål är att antingen bekräfta det som redan skrivits i den tidigare forskningen, eller att vidga det (Hsieh & Shannon, 2005).

Analysprocessen går till så att texten genomläses ett antal gånger och därefter tas frasen eller meningar ut som är väsentliga för frågeställningarna. De utplockade meningarna och fraserna kallas meningsbärande enheter. De meningsbärande enheterna kodas och kategoriseras. Kategoriseringarna utgör de manifesta innehållet och slutligen görs teman vilket utgör de latent innehåll. När vi analyserat våra intervjuer har vi efter transkriberingen plockat ut meningsbärande enheter som är relevanta för vårt syfte och därefter skapat teman som återspeglar det centrala budskapet i intervjuerna (Graneheim & Lundman, 2004). I figur 1 visas hur analysgången har sett ut:

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Tolkning av den underliggande betydelsen	Undergrupp	Teman
<i>Det jag uppskattar mest med mitt arbete är att man får vara med om så många möten med familjer där man känner att det blev riktigt bra och att de är nöjda när de går härifrån /.../ att man får till ett bra samtal med familjer, det tycker jag är kul. (IP2).</i>	IP2 (intervjuperson två) uppskattar möten och samtal med familjer som går riktigt bra och där familjer går nöjda därifrån.	IP2 känner sig positiv och stärkt i sin roll som professionell socialarbetare i möten och samtal med familjer som går bra och där familjerna känner sig nöjda.	Förändring, Möten, Relation, Hjälpa, Lyckas, Klienter	Det bästa med arbetet
<i>Rent lönemässigt kanske man inte får rätt uppskattning, lön är också en typ av uppskattning. Det kan jag känna att jag blir frustrerad över. Är vi verkligen uppskattade när vi inte får rätt lön för det jobb vi gör? (IP2)</i>	IP2 (intervjuperson två) menar att hen kan bli frustrerad över när man inte får rätt uppskattning på jobbet och menar att lön är en typ av uppskattning. Hen ställer även en fråga om personalen verkligen är uppskattade om inte får rätt lön för arbetet de gör.	IP2 känner frustration över att inte få rätt uppskattning på arbetet. Det IP2 reagerar på är speciellt är att hen känner att hen inte får rätt lön för det arbetet hen utför.	Låg lön, Brist på handledning, Bra relation med verksamhetsledaren, Uppskattning ifrån klienter	Uppskattning

Figur 1. Utdrag ur schematiska bilden av innehållsanalysen.

Resten av den schematiska bilden av innehållsanalysen finns i **Bilaga 3**.

## 2.6 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet och validitet är vanligt förekommande krav inom kvantitativ forskning. De kan användas på kvalitativ forskning dock utan större framgång. I forskningen är det då viktigt att uppnå så hög validitet och reliabilitet som möjligt för att få tillförlitliga resultat. Det är exempelvis viktigt att utforma intervjufrågorna så att man så långt möjligt får en ärlig och sann bild av intervjupersonens verklighet. Detta genom att bland annat undvika att ställa

ledande frågor. Även om utgångspunkten är att vara helt "neutral" när man genomför intervjuerna så är det lätt hänt att frågorna vinklas beroende på vilka intervjufrågor man har och vilka följdfrågor man ställer (Larsson, Lilja & Mannheimer, 2005).

Begreppet validitet mäter själva kvaliteten i forskningen och om forskningen verkligen undersöker det som forskningen avser att undersöka (Bryman, 2011). En kritisk fråga som man kan ställa sig som rör undersökningens validitet är om datainsamlings- och analysmetoder är lämpliga utifrån undersökningens syfte och frågeställningar (Fejes & Thornberg, 2015). I vår studie har vi ordagrant transkriberat alla våra intervjuer och tillsammans diskuterat innehållet för att försäkra oss av att alla uppfattat intervjupersonernas svar på liknande sätt.

Begreppet reliabilitet berör om undersökningens resultat blir oföränderligt om undersökningen skulle göras om på nytt, eller om det skulle vara så att slumpmässiga eller tillfälliga situationer har påverkat undersökningen (Bryman, 2011). Om exempelvis intervjufrågorna är otydliga är risken stor för låg reliabilitet. I vår studie har vi tillsammans utarbetat intervjuguiden och gått igenom fråga för fråga för att försäkra oss om att alla frågor är tydliga.

Trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och konfirmering är andra kriterier för att bedöma kvalitativ forskning. Trovärdighet innebär att forskningen är legitim och att materialet är utan feltolkningar och oriktighet. Överförbarhet handlar om att forskaren ska göra fylliga och täta beskrivningar och om därefter resultaten kan tillämpas i andra kontexter. Pålitlighet handlar om, likt reliabiliteten, resultaten blir detsamma om undersökningen upprepas på nytt. Konfirmering berör objektiviteten i forskningen, att forskarens värderingar inte har påverkat undersökningen (Bryman, 2011).

## **2.7 Forskningsetiska reflektioner**

En stor utmaning vid forskningsstudier är att undvika att respondenterna utnyttjas, skadas eller såras. Ett sätt att stärka respondenternas säkerhet, rättigheter och välbefinnande är att beakta de etiska principerna (Henricson, 2012). Dessa principer benämns som informations-, samtyckes-, konfidentialitets- och nyttjandekravet. Forskaren ska med andra ord informera deltagarna om studiens syfte, att deras medverkan sker frivilligt och att de har rätt att avbryta sin medverkan när som helst. Forskaren ska även bevara alla uppgifter på ett säkert sätt där andra inte kan komma åt dem. Hen ska samt informera deltagarna att den information som forskaren samlar in endast används för forskningsändamålet (Bryman, 2011).

Deltagarna informerades om studiens syfte, att deltagandet sker frivilligt samt att de när som helst kan avbryta sitt deltagande. Vi har även informerat respondenterna om att deras deltagande är helt anonymt och att vi inte varken kommer publicera deras namn eller kommunens namn. De blev också muntligt informerade om nyttjandekravet samt att det som sägs under intervjuerna endast kommer att används i vår studie och att uppsatsen kommer att publiceras på portalen DIVA.

Självklart finns det både risk och nytta med vår undersökning. Vi anser dock att fördelarna med undersökningen överväger de eventuella riskerna. Undersökningen synliggör något vi har anat, att arbetsmiljön inom BoF på många sätt hade kunna vara bättre. Detta är i sin tur nyttigt med tanke på att ämnet uppmärksammas och bidrar till att visa att det är ett problem på nationell nivå och sker över flera platser i landet. Forskning är viktigt och får människor och samhällen att utvecklas (Vetenskapsrådet, 2002).

Riskerna med undersökningen är få, med tanke på anonymiteten. Därmed är det inte möjligt för någon utomstående att koppla svaren till en specifik person. De enda som vet om vilka respondenterna är är kollegorna på BoF i kommunen. I och med att uppsatsen publiceras och respondenterna har möjlighet att läsa den finns det en risk att diskussioner kommer att uppstå på arbetsplatsen. Exempelvis kanske inte respondenterna anser att bilden som målas upp av arbetsplatsen är rättvis. Samtidigt har vi enbart använt oss av det respondenterna själva sagt.

### **3. Tidigare forskning**

Under denna rubrik presenteras den litteratur och de vetenskapliga artiklar som vi har använt oss av. Vi har valt den tidigare forskningen utifrån vår uppsats syfte och dess frågeställningar. Den tidigare forskningen har nedan delats in i underrubriker som återspeglar olika inriktningar i forskningen.

#### **3.1 Socialsekreterares arbetsförhållanden**

Wilson (2004) hänvisar till en studie som gjordes av Yrkesinspektionen i Härnösand 1989 för att undersöka hur socialsekreterares arbetsmiljö såg ut i Västernorrland och Jämtland. Resultatet i studien visade att socialsekreterarna upplever sin arbetsmiljö som mycket krävande men samtidigt stimulerande. Det som bidrog till det positiva i arbetsmiljön var bland annat gemenskapen bland arbetskamraterna och det engagemang som fanns i arbetsuppgifterna. Trots det positiva som framgick i studien var det ändå tydligt att det fanns många brister i socialsekreterarnas arbetsmiljö. Faktorer som för hög arbetsbelastning, höga stressfrekvenser, otillräckligt stöd från chefer, konflikter och hög personalomsättning gjorde att arbetsmiljön upplevdes negativ.

Wilson (2004) har gjort en sammanställning av studier gjorda mellan 1995 och 2000 som visade att faktorer som för hög arbetsbelastning, brister i stöd från ledningen och dålig kommunikation var framträdande i intervjuerna som gjordes med socialsekreterarna. Dessa faktorer fanns även i studien som Wilson hänvisar till som gjordes 1989. Även Tham (2006) visar på att arbetsmiljön för socialsekreterare är mer negativ än positiv och att kraven på personalen är för höga. Med andra ord är arbetsmiljön för socialsekreterare på många plan oföränderlig över tid. Hur organisationen är uppbyggd har inte någon koppling till hur socialsekreterarna är i sin yrkesroll och hur de utför sina arbetsuppgifter. Alltså är det inte organisationen som bidrar till den negativa arbetsmiljön (Perlinski, 2010). Det har heller

ingenting att göra med de arbetsuppgifter som finns inom organisationen, utan snarare under vilka arbetsförhållanden socialsekreterarna arbetar (Lindquist, 2010).

Enligt Tham (2008) är kraven på personalen extra stor inom socialtjänstens enhet som arbetar med utsatta barn och unga. Dessa krav är höga både avseende arbetsbelastning och svårighetsgraden i arbetet. I studien jämfördes arbetsvillkoren för socialsekreterarna med fyra andra grupper såsom anställda inom förskola, grundskola, sjukvård samt från andra sektioner inom socialtjänsten. Det som framgick var att socialsekreterarna som jobbar med barn och unga upplever mycket större krav i arbetet än någon av de andra grupperna. Detta gällde bland annat ärendemängden, krav på övertidsarbete, ojämnt fördelad arbetsmängd samt att arbetsuppgifterna upplevdes för svåra. Något som även framgick i studien var att socialsekreterarna upplevde att de inte fick tillräckligt med uppskattning och belöningar för ett väl utfört arbete. Med andra ord är balansen mellan väl utfört arbete och belöningen dålig.

Enligt Tham (2008) beskriver socialsekreterare som jobbar i samma arbetsgrupp sitt arbete mycket olika, detta trots att arbetsledaren för personalgruppen uppger att personalen har samma arbetsuppgifter. Alltså har arbetsledaren en bild av hur arbetet går till och personalen en annan. Detta kan vara ett resultat av att målen inom human service-yrken ofta är oklara och ofta mångtydiga. Detta i kombination med det stora handlingsutrymmet socialsekreterare har gör att de ofta upplever att det är oklart vad som krävs av dem i arbetet. Något som också kan spela en stor roll i varför socialsekreterarna upplever målet som oklart är att begreppsanvändningen inom verksamheter som exempelvis socialtjänsten ofta är otydliga. Ett exempel är att socialsekreterarna ska arbeta med råd och stöd, något som kan ha olika betydelser för olika socialsekreterare.

Socialsekreterare rapporterar att de känner sig ensamma trots att de arbetar i par. I dagsläget ser det ut så att en har huvudansvaret för respektive ärende och de stöd man får från arbetskollegor är endast när man har möten/handledning tillsammans. För att förhindra att personalen känner sig ensamma gäller det att utveckla relationen mellan socialsekreterarna, att skapa tillfällen så personalen kan dela deras erfarenheter mellan varandra (Akademikerförbundet, 2014).

### **3.2 Vikten av socialt stöd**

Tham (2006) menar att personal som saknar engagemang i sitt arbete, är missnöjda med sina jobb, som upplever stress och utbrändhet och som inte får tillräckligt med socialt stöd sannolikt kommer att överväga att lämna organisationen. Socialsekreterare inom enheten barn och unga påverkas både av organisationens struktur och hur klienternas situation ser ut. Stöd från chefer och medarbetare ses som en nyckelfaktor för upplevelsen av stress på arbetsplatsen. Det har även visats att en dålig relation med sin chef har varit avgörande för att lämna sin arbetsplats.

Tham (2006) hänvisar till en brittisk studie som visar att arbetsledarens förmåga att visa uppskattning till de anställda i form av att få dem att känna sig vara värdefulla i

organisationen minskar stressen för socialsekreterarna. Socialt stöd på arbetsplatsen ses också som en dämpande stressfaktor.

Enligt Svenska Kommunförbundet (1986) är handledning för socialsekreterare inom socialtjänsten ett relativt nytt fenomen som till en början endast hade som uppgift att introducera ny personal. I rapporten hänvisar Svenska Kommunförbundet till en forskare vid namn Göran Sandell som menar på att med tanke på att socialsekreterare i arbetet med familjer med social problematik, är vikten av handledning för socialsekreterarna stor. Sandell menar att handledningen kan delas upp i två delar, i första delen är handledningen mål- och metodorienterad, där fokus ligger på att skapa överblick och struktur över familjens situation. Därefter sätts en målsättning samt en realistisk bedömning av de insatser familjen är i behov av.

I den andra delen är handledningen enligt Sandell så kallad processorienterad, där fokus ligger på socialsekreteraren, alltså behandlaren. Målet är att skapa en professionell identitet hon/han, för att uppnå detta krävs det stöd, uppmuntran och tillåtelse för socialsekreteraren att uttrycka känslor som besvikelse och misslyckande. Denna besvikelse och misslyckande kan riktas dels mot sig själv, men även mot klienter och hur arbetssituation ser ut i stort. Tanken är att socialsekreteraren ska få en överblick över sin egen roll som behandlare genom att bearbeta sina egna mönster och reaktioner. Målet med handledningen i det psykosociala arbetet är att handledaren ska utveckla en professionell roll och kunna agera på ett bra sätt gentemot de familjer hen möter.

### **3.3 Personalomsättning**

Kontinuerligt byte utav personal på arbetsplatserna inom socialtjänsten leder till att enhetscheferna behöver lägga tid på att introducera och rekrytera nyanställda, istället för att stötta personalgruppen. Kontinuerligt byte utav personal på arbetsplatsen resulterar också i att socialsekreteraryrket inom barn och familj har ansetts bli ett yrke där personalomsättningen är hög, ett så kallat genomgångsyрке. Socionomer som nyligen har tagit examen anställs utan att ha en bred yrkeserfarenhet inom myndighetsutövning, detta blir problematiskt utifrån arbetets komplexitet (Lundberg & Razaghi Khamsi, 2014).

Lundberg & Razaghi Khamsi (2014) menar även att socialsekreterarnas höga arbetsbelastning blir större vid ständig nyrekrytering av personal eftersom rekryteringen sällan sker omgående. Ärendena kan då inte fördelas effektivt till den nyanställda utan blir istället fördelade på den redan tungt belastade socialsekreterarna som är kvar på arbetsplatsen, detta trots att cheferna har ofta fått vetskap om att någon tänkt avslutar sin anställning.

En grundförutsättning för att kunna bygga god kompetens är en rimlig stabilitet bland personalen. När personalomsättningen är hög och kommunerna tvingas anställa oerfarna socialsekreterare kan idealiskt sett kvalitén vara densamma men för att kunna höja kvalitén krävs att bevara den befintliga personalen och att kunna utveckla personalen, som det ser ut nu är i genomsnitt var tredje handläggare nyanställd (Akademikerförbundet, 2014).

Myndighetsutövningen som rör barn- och ungdomsutredningar är en viktig samhällsuppgift med utgångspunkt att skydda utsatta barn och ungdomar. Det krävs samarbete, kontinuitet samt en gradvis yrkesutveckling av personalen. Inom enheten barn och unga har man ansvar för barn som far illa, vilket kan resultera i att man måste fatta beslut om omhändertagande av barn. En kontinuerlig och tillitsfull kontakt mellan barnet och socialsekreteraren är viktig och redan under utredningen kan denna relation byggas upp. I dagsläget är dock personalomsättningen hög och barnet och dennes familj kan få träffa flera olika socialsekreterare och det problematiska är att kommuner försöker lösa problemet genom att tillfälligt hyra in personal vilket ökar personalomsättningen (Akademikerförbundet, 2014).

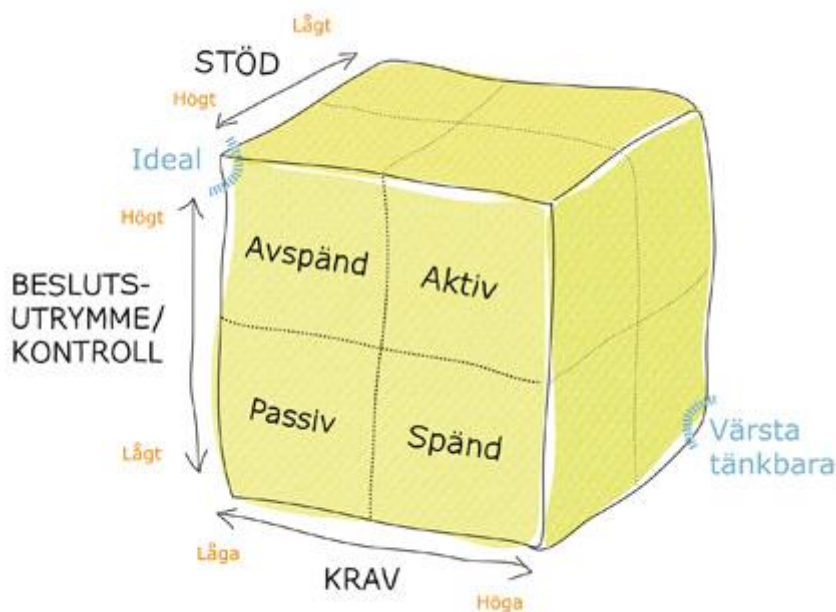
## 4. Teoretisk ram

Den teoretiska ramen utgår från modellerna krav- kontroll- och stödmodellen och ansträngning/belöningsmodellen. Båda är framgångsrika modeller som används för att studera sambandet mellan arbetsmiljö och hälsa. Under de senaste tio åren har de varit de mest användbara modellerna vid arbetsmiljöforskning, de är även generella modeller och är inte bundna till särskilda organisationer, vilket på så sätt gör de lätta att koppla till i stort sett vilken arbetsplats som helst. Dessa två modeller är relevanta för vår studie då vi vill undersöka just den psykosociala arbetsmiljön och försöka se

### 4.1 Krav-, kontroll- och stödmodell

Robert Karasek utvecklade 1979 en modell kallad krav- och kontrollmodellen, då bestod den endast av faktorerna krav och kontroll, men 1986 gjordes en ny version av Karaseks modell. I den nya versionen inkluderades även socialt stöd som en faktor, därmed bildades krav-, kontroll- och stödmodellen. Denna modell används idag flitigt inom forskning kring psykiskt välbefinnande (Karasek & Theorell, 1990).

”Den bärande idén i Krav-kontroll-stödmodellen är att effekterna av psykiska krav på de anställda har att göra med hur mycket kontroll, eller med ett bättre ord beslutsutrymme, eller handlingsutrymme, de har. Man brukar tala om fyra modellsituationer som utgör olika kombinationer av mycket, respektive litet beslutsutrymme (kontroll) och höga respektive låga krav. Effekterna av psykiska krav har att göra både med hur mycket beslutsutrymme och hur mycket stöd som organisationen ger de anställda. Den värsta situationen för hälsan skulle då bli den ”iso-spända” situationen, dvs. ett spänt arbete med avsaknad av stöd.”(Stressforskningsinstitutet, 2013, s.2)



**Figur 2.** Modell som beskriver sambandet mellan faktorerna krav kontroll och stöd, Karaseks och Theorells modell. (Källa: [www.psoriasisforbundet.se](http://www.psoriasisforbundet.se))

Figur 2 beskriver krav-, kontroll- och stödmodellen på ett sätt där både idealet och det värsta tänkbara scenariot visas. Idealet enligt krav-kontroll-stödmodellen är när hög kontroll och stöd i samband med låga krav finns på arbetsplatsen. Med det menas att personalen får arbeta i en takt som anses vara rimlig, hen får dessutom planera sitt arbete på egen hand. Vill man på arbetsplatsen minska chansen att personalen blir psykiskt påfrestade där höga krav finns, krävs det att personalen upplever att hög kontroll finns på arbetsplatsen. På arbetsplatser där mindre kontroll och stöd existerar, är risken större att personalen blir negativt påverkade (Theorell, 2012). Personalen kan delvis hantera sina höga arbetskrav om personen har inflytande över sin arbetssituation, det vill säga hög egenkontroll. Detta kan göra att arbetet blir mer utvecklande och stimulerande (Statistiska centralbyrån, 2001).

När kraven på arbetsplatsen är höga och personalens beslutsutrymme i arbetsuppgifterna är låga kan detta leda till trötthet, ångest och depression (Karasek och Theorell, 1990). Vid vistelse i situationer med höga krav har det visats att psykisk påfrestning och känslor av hopplöshet ofta är förekommande vilket ofta tar sig uttryck i aggressivt beteende alternativt socialt tillbakadragande (Terkel, 1974). Enligt Karasek och Theorell (1990) har det även visats att handledarstöd på arbetsplatsen är bland det viktigaste för god trivsel och hindrar psykisk påfrestning.

Karasek och Theorell (1990) menar att om personalen på en arbetsplats under en längre tid är tvungna att arbeta under höga krav och låg kontroll kan detta i sin tur bidra till att den psykiska påfrestningen hamnar på en nivå som är skadlig. Problemen uppstår när det finns brister i arbetsförhållandet som går ut över de anställda som inte kan utföra det arbete de är



anställda för. Den psykiska påfrestningen som tidigare nämnts leder i sin tur till stressrelaterade sjukdomar.

## 4.2 Ansträngning/belöningsmodellen

Likt Karasek och Theorells krav- kontroll- och stödmodell (1990) tyder även ansträngning/belöningsmodellen på att en balans mellan faktorer, som i detta fall är ansträngning och belöning, krävs för att personalen på en arbetsplats ska trivas. Ansträngning/belöningsmodellen ansåg vi var en relevant modell då den utgår från hur personalen blir belönade utifrån ansträngningarna de gör på arbetsplatsen. Det är generellt erkänt att socialsekreterare har låg lön utifrån deras komplicerade och svåra arbetsuppgifter. Bristande lön är också en något som är tydligt framkommande i våra intervjuer.

Tham (2008) hänvisar till Siegrists ansträngning/belöningsmodell eller effort/rewardmodell, som pekar på att en obalans mellan de två faktorerna kan ha en negativ inverkan på personalen och leda till psykisk ohälsa. En dålig balans mellan väl utfört arbete och belöning och uppskattning från arbetsledare kan ha en negativ inverkan på personalen. Om uppskattning eller belöning inte ges kan arbetstagarna, som i detta fall är socialsekreterarna, börja lägga ännu mer energi i sitt arbete i hopp om att få uppskattning från arbetsledaren. De blir alltså överengagerade, vilket i sin tur kan leda till utmattning och i värsta fall utbrändhet. Maslach (1985) menar dels att personalen kan bli utbrända om de upplever att belöningen inte står i proportion till den insats de ger, men även att brist på stöd från arbetsledare kan vara en stor faktor.

Belöning kan innebära mycket, Det är även svårt att, inom arbetet med barn och unga, få uppskattning från klienterna, vilket inom andra arbetsområden är vanligare. I socialtjänstens arbete med barn och unga är det exempelvis positiva beslut som tas i barnavårdsutredningar, det är därför förståeligt att detta inte uppskattas av klienterna. I och med detta är det sällan socialsekreterare som jobbar på exempelvis barn- och familjeenheten känner uppskattning från klienter (Tham, 2008).

## 5. Resultat

Det är i detta kapitel som vi framför intervjupersonernas svar på våra intervjufrågor. Avsnittet inleds med en presentation av våra fyra intervjupersoner. Därefter en redovisning av intervjuerna vilket sker under åtta olika teman. Dessa teman avspeglar de centrala budskapen i intervjuerna. För en lättare åskådlighet har även underrubriker skapats under varje tema som delar in de intervjusvar med liknande innehåll.

Under utformningen av resultatdelen har vi beaktat anonymiteten för respondenterna på så sätt att vi inte nämner intervjupersonernas namn. Vi benämner heller inte intervjupersonerna i han/hon utan har valt att använda hen. Deras svar är även kodade så svaren inte kan återkopplas till intervjupersonen. Nedan kommer en presentation av intervjupersonerna:

IP1 - Har socionomexamen. Har arbetat på BoF i kommunen i ca 9 år, har inte arbetat på någon annan enhet.

IP2 - Har socionomexamen. Började jobba på BoF i kommunen 2007, har tidigare jobbat på BoF i andra kommuner.

IP3 - Har socionomexamen. Började arbeta på BoF i kommunen 2007. Har tidigare haft olika jobb inom socialt arbete.

IP4 - Har socionomexamen. Har arbetat på BoF i kommunen i ca 24 år. Har arbetat inom samma enhet hela tiden

## 5.1 Det bästa med arbetet

I detta tema sammanställs vad intervjupersonerna anser vara det bästa med sitt arbete.

Respondenterna var i stort sätt eniga och menade att det bästa med deras arbete är när de lyckas göra en förändring för människor, känslan av att lyckas hjälpa en familj och när man lyckas skapa en relation till de människor man möter. En av respondenterna menar att hennes fokus i första hand ligger på barnen och att det är i mötet med dem hon får styrka och kraft från.

*Det är det som är kul, att det inte finns ett facit om hur man gör. Utan man lär sig hela tiden, man utvecklas, man provar saker. Det tycker jag också är det roliga. Man har frihet, det är klart man har lagar man ska följa och man ska dokumentera och man ska göra på ett visst sätt men sedan när du sitter med föräldrar och barn då har du en väldig frihet i hur du gör jobbet. (IP1)*

IP2 tycker det bästa är när hen haft möten med klienter som gått bra och när hen hunnit tänka till innan mötena med klienterna så man vet hur man ska göra i mötet, vilket gör det lättare att hänga med under mötets gång.

*Det jag uppskattar mest med mitt arbete är att man får vara med om så många möten med familjer där man känner att det blev riktigt bra och att de är nöjda när de går härifrån /.../ att man får till ett bra samtal med familjer, det tycker jag är kul. Hade man hunnit träffa fler familjer hade det känts roligare. (IP2)*

## 5.2 Uppskattning

Denna del visar hur personalen upplever uppskattningen de får på arbetsplatsen.

Respondenterna berättar hur uppskattningen visas/inte visas. Vi ställde bland annat frågor om hur uppskattningen från verksamhetsledare/enhetschef ser ut och hur uppskattningen från klienter visar sig.

### 5.2.1. Brist på uppskattning

IP2 berättar att det skulle vara roligt om de satsades mer på personalen. Exempelvis om man kunde få åka på konferens i Stockholm eller få gå kurser. Hen nämner att det känns som att det finns lite pengar i kommunen. Hen skulle uppskatta om hela personalgruppen kunde få

åka iväg på aktiviteter, bli bjuden på lunch exempelvis. IP2 nämner dock att cheferna försöker men att de har en begränsad budget vilket gör att det inte går att göra dessa saker allt för ofta. Något som IP2 också skulle uppskatta mer är att få extern handledning och även få handledning oftare än en gång i månaden.

Samtliga intervjupersoner ansåg att de inte fick tillräckligt med uppskattning för sitt arbete utifrån den lön de får. Två intervjupersoner trodde även att lönen kunde vara en faktor till att man väljer att byta arbete.

IP1 tycker sig generellt få tillräckligt med uppskattning från verksamhetschefen och verksamhetsledaren men nämner att hen ser lön som en typ av uppskattning och lönemässigt känner sig IP1 inte uppskattad.

IP2 nämner att rent lönemässigt känner hen sig inte uppskattad. Hen känner sig provocerad av att veta att de anställda på BoF har sämre löner än på andra enheter i socialtjänsten, då de har ett väldigt avancerat och tungt arbete. Hen nämner också att deras närmsta chefer förstår detta men det förstås inte högre upp i ledningen. Även om man får höra att man gör ett bra jobb måste man visa det på något vis.

*Rent lönemässigt kanske man inte får rätt uppskattning, lön är också en typ av uppskattning. Det kan jag känna att jag blir frustrerad över. Är vi verkligen uppskattade när vi inte får rätt lön för det jobb vi gör? (IP2)*

### **5.2.2. Uppskattning från personal och chefer**

När det gäller vad personalen får för uppskattning från verksamhetschefen och verksamhetsledaren var alla intervjupersonerna nöjda med hur det såg ut idag. Alla intervjupersoner tyckte sig få tillräckligt med uppskattning från både verksamhetsledare och verksamhetschef. De flesta berättar att de ofta får höra att de har gjort ett bra jobb och att ledningen litar och visar förtroende för en.

IP3 nämner dock att hen tror att människor i allmänhet är rätt dåliga på att ge feedback till varandra, exempelvis mellan chefer och kollegor. Hen menar att man kanske tar det förgivet. Däremot kan IP3 få höra av ledning i medarbetarsamtal att dem litar på hen.

### **5.2.3. Klientrespons**

Vi ställde också frågan om intervjupersonerna känner att de får någon typ av respons av klienterna. Trots att det framkom under intervjuerna att det inte är så vanligt att klienterna rakt ut säger att de uppskattar personalen så var det ingen som uttryckte bristande uppskattning från klienterna som ett problem. En respondent menade att det är det positiva som man får från klienterna som man kommer ihåg. Två respondenter tolkar det som en typ av uppskattning när klienter vänder sig till dem igen för ytterligare besök.

Den respons som IP1 får från klienter är oftast när hen lyckats beskriva klientens situation och att klienterna accepterar och instämmer med beskrivningen. På arbetsplatsen kan IP1 få höra från klienter att det är skönt att prata ut och när klienter kommer tillbaka kan det uppfattas som att klienterna känner sig trygga.

*Klart att folk blir arga när man börjar peta i hur dem är som föräldrar. Men det är det som är konsten i detta jobb, att beskriva svåra situationer så att folk förstår och att man kan få till en förändring. (IP1)*

### **5.3 Arbetsbelastning och stress**

I detta tema sammanställs vad respondenterna ansåg om arbetsbelastningen och stressen på arbetsplatsen. Vi ställde frågor om hur respondenterna hanterar den arbetsrelaterade stressen, om arbetsbelastningen har ökat sedan de började arbeta och när deras arbete är som mest stressigt. Respondenternas svar har delats in i tre underrubriker.

Respondenterna pekar på att arbetsbelastningen har blivit högre då dokumentationskraven både har ökat och blivit striktare. De märker även av ett högre tryck och några av dem tycker att ärendena har blivit mer komplicerade. Detta är även bidragande faktorer till att stressen ökar. Tiden räcker inte till och det blir inte så mycket arbete i familjerna som de skulle velat. Att både stressen och arbetsbelastningen har ökat med tiden var samtliga respondenter överens om. Majoriteten nämner att det dels kan ha att göra med de ökade dokumentationskraven.

#### **5.3.1. Ökade krav**

Respondenterna menar att faktorer som ny lagstiftning, nya föreskrifter och att arbetsuppgifterna skärps hela tiden också bidrar till den ökade arbetsbelastningen på arbetsplatsen. Tre respondenter ser också BBIC och de ökade dokumentationskraven som en faktor till den ökade arbetsbelastningen

IP1 berättar också att det inkommer fler anmälningar idag än vad det gjorde förut.

*Skolorna anmäler mer nu. Det kommer in väldigt mycket anmälningar, det har ökat. Jag tror att skolorna kunde hantera saker på skolan mer förr men nu är dom väldigt snabba på att anmäla även om man kan tycka att det inte riktigt hör hemma här. Antalet asylsökande familjer har ökat och det är klart då är det här med tolkar som är lite bökigare att få till det. Jag skulle nog säga att det är mer stressigt nu än förr. (IP1)*

IP4 berättar att man idag lägger mer tid på att skriva än att träffa klienter. Det menar hen har sin förklaring i att personalen inte själva skrev journalerna tidigare utan hade förtryckta stenciler. Personalen skickade sedan iväg stencilerna till en annan personalgrupp i kommunen som skrev journalerna på maskin.

IP4 anser att man inte har samma kontakt med barnen i placeringar idag som förr då man kunde följa upp ett barn genom att prata med familjehemmet. Hen menar att fokus har förändrats så otroligt hela tiden. Idag ska man träffa barnet mycket mer och barnet ska ha sin egen socialsekreterare.

### 5.3.2. Ökad stress och stressframkallande situationer på arbetsplatsen

Vi frågade respondenterna om de har märkt av att stressen på arbetsplatsen har ökat. Vi ställde även frågan när de tycker deras arbete är som mest stressigt, om det är några speciella tillfällen eller situationer som socialsekreterarna ställs inför som är mer stressframkallande än andra. De flesta respondenterna anser att stressen har ökat på arbetsplatsen i och med den ökade arbetsbelastningen. En respondent lyfter fram att ärendena som inkommer idag både har blivit svårare och mer komplicerade vilket gör att ärendena tar längre tid och på så sätt ökar också stressen.

IP1 berättar att de mest stressfyllda situationerna är när man ska upp till förvaltningsrätten och ansöka om LVU då det är en väldigt pådragen process. Hen berättar att när man har ett sådant ärende och det händer saker i andra ärenden kan det bli väldigt stressigt.

IP3 berättar vidare att det är en självklarhet att det är stressigt och att man kan känna sig jagad. Det är svåra beslut som man ska ta och det är klart att det stressar en. IP3 ser dock stressen från ett helhetsperspektiv i samhället. Exempelvis om man har mycket som belastar en i sin hemmiljö så påverkar det också ens jobb och stress. Hen tror också att den arbetsrelaterade stressen påverkas av den ökade stressen i dagens samhälle. Exempelvis tror hen att uppkopplingen idag påverkar en i jobbet. IP3 menar att man inte ska tänka att stressen bara är hög inom socialtjänsten utan det är hela samhället i stort då människor får mer och mer ansvar idag.

IP4 anser att det är som mest stressigt innan det är nämndens sammanträde, de har sammanträde varje månad. Tidspressen är stressande, när allt ska bli klart i tid. Stressen har dock funnits hela tiden och speciellt då de var brist på personal.

### 5.3.3. Stresshantering

På frågan om vilka strategier de har för att hantera stressen i arbetet hade de inga konkreta svar, det hade helt enkelt blivit en vardag med den stressiga miljön på arbetsplatsen. Två av respondenterna menade att de hittat en typ av balans i arbetet och tänker att det "endast" är ett jobb.

IP2 hanterar stressen genom att sätta upp gränser för sig själv, exempelvis att gå hem i tid. Hen försöker inte heller "ta med sig jobbet hem" även fast man ibland inte kan låta bli att tänka på något som har hänt under dagen. Man måste påminna sig om att det är ett jobb och att man inte kan lösa alla problem i världen. Det är även viktigt att minnas och ta vara på det roliga med jobbet, vilket är mötena med familjerna som blev bra.

*Jag har ju jobbat här länge och lärt mig att när klockan är halv fem så går jag hem för dagen och försöker att inte ta med mig jobbet hem, vilket ibland kan vara svårt /.../ det är viktigt att komma ihåg det som är roligt med arbetet när det är som stressigast. (IP2)*

För att hantera stressen som uppkommer i arbetet anser IP3 att det är viktigt att avlasta och vara öppen med varandra om sin stress som kollegor. Det är också viktigt att vara ärlig och be om hjälp om man känner att man inte hinner med.

IP4 hanterar stressen som uppkommer på så sätt att hen försöker vara strukturerad och ha övergripande koll på vad som bör göras för att kunna planera sin tid. Hen försöker även planera med förnuft då det ständigt händer saker. Dock nämner IP4 att hen arbetar bäst under press, så hen ser vissa positiva sidor med stressen. Det handlar om att lära sig arbeta under press och prioritera rätt.

*Går man in med ambitionen att rädda alla tror jag att man går sönder för att det kan man inte. Vi får en verktygslåda, där vi har visst mycket pengar, så man får hitta ett förhållningssätt till det där så tror jag att man orkar fortsätta jobba. Men ska man tänka att man ska rädda alla då tror jag att det blir himla jobbigt. (IP4)*

## **5.4 Nyrekrytering**

Tidigare forskning pekar på en ökad arbetsbelastning för personalgruppen vid ständig nyrekrytering. I denna del sammanställs hur intervjupersonerna tänker kring nyrekryteringen av personal på BoF i kommunen, samt hur de påverkas av nyrekrytering i sitt arbete.

På frågan om hur rekryteringen påverkar deras jobb var alla eniga, rekryteringen av ny personal ställde höga krav på personalen som var erfarna och som hade varit där länge. Den höga arbetsbelastningen i kombination med hög personalomsättning och nyrekrytering av personal sätter större press på den "äldre" personalgruppen. De tyngre och mer komplicerade ärendena läggs på den mer erfarna personalgruppen, det är även dem som får introducera de nya och de "lättare" ärendena läggs på de nyrekryterade. Detta ledde i sin tur till att arbetet halkade efter, vilket i slutändan går ut över klienterna som inte får det stöd och den hjälp de behöver. En respondent menar att det ingår i jobbet att ta hand om de nya som kommer medan en annan säger sig vara trött och inte orkar engagera sig i de nya så pass mycket som hen hade velat.

IP2 menade att rekryteringen inte brukar vara något problem när det kommer in någon enstaka ny. När det däremot kommer in extremt många, vilket det gjorts på BoF i kommunen det senaste året, blir det svårt att hinna med de arbetsuppgifter som ska göras när ny personal samtidigt ska introduceras. Nyrekryteringen har inneburit att hen har halkat efter i mycket skrivjobb. IP2 berättar att de är åtta anställda på plats och tre handläggare har jobbat mer än några år, de andra är relativt nya. Hen berättar att det självklart påverkar då man inte kan lägga de tyngsta ärendena på de nya.

*Det är klart att det påverkar när det är väldigt många nya som börjar. Det innebär ju att vi som har varit här längre är tvungna att gå bredvid. Det gör ju att det inte blir så effektivt /.../ de nya kan inte ta de tunga ärendena som är komplicerade utan de är de som jobbat länge tvungna att ta /.../ med tanke på att det är så många nya som börjat under det senaste året ställer det höga krav på oss som varit här länge och är erfarna. (IP2)*

IP4 menar att det är många som vikarierar, vilket leder till att klienter istället ringer till de i personalgruppen som jobbat länge och är erfarna, istället för att ringa till den nya personen som vikarierar. Detta leder till att det blir mer att göra för de som är erfarna och varit där länge.

## 5.5 Personalomsättning

Detta tema visar hur personalomsättningen ser ut på arbetsplatsen och vad respondenterna tror personalomsättningen beror på. Vi ställde även frågan om varför de tror att personalomsättningen är så hög just på BoF. Detta tema sammanlänkar till stor del med föregående tema.

Respondenterna menar att personalomsättningen på BoF i kommunen aldrig varit så hög som den varit det senaste året, att det aldrig har försvunnit så mycket folk på så kort tid. De har tidigare varit en stabil grupp, nu har det dock rört på sig rejält, under den senaste tiden har cirka tio stycken slutat jobba här och det fortsätter. Många av de som slutat har valt nya jobb som inte har med myndighetsutövning att göra. En respondent tror att en anledning till att många väljer att sluta kan vara att de kommit till en punkt då arbetet inte är roligt längre och att de känner att deras arbete inte värderas högt. Problematiken kan, enligt en respondent, bli att ny personal inte hinner bygga upp relationer med sina klienter förens de väljer att lämna sina arbeten. Hen tycker att det självklart påverkar personalen som är kvar men det kan innebära ett lyft för verksamheten, att det kommer in personer med andra erfarenheter och nya idéer.

*Jag tänker så här att socialarbetare har av gammal hävd varit en ganska tyst kår /.../ det börjar försvinna nu och man ser att det är professionella människor som gör professionella bedömningar och man måste bli behandlad därefter. (IP4)*

Samtliga intervjupersoner tror att den höga arbetsbelastningen i kombination med den låga lönen är faktorer som får många socialsekreterare att lämna BoF. Respondenterna hade arbetat länge i kommunen och hade märkt av den ökade arbetsbelastningen från när de började sin anställning till dagsläget. Kraven hade blivit större både gällande dokumentation och gällande antal ärenden. Samtliga respondenter var överens om att det inte kan vara en slump att personalomsättningen är så pass hög som den är, utan att det måste ha och göra med den ökade arbetsbelastningen.

*Det kanske har något att göra med att arbetsbelastningen har ökat, man hinner inte med och får inte tillräckligt betalt. Många resonerar på så sätt att det ända sättet att få upp lönen är att byta jobb. Men sedan, lön är ju inte allt heller, man ska trivas och tycka det är kul, jag tror att det är flera olika saker som gör att det blir hög omsättning. (IP1)*

IP2 nämner att om arbetssituationen hade sett annorlunda ut hade troligtvis inte lika många valt att byta jobb just nu. Hen tror också att det blir en snöbollseffekt när några slutar, att man

börjar ifrågasätta varför man är kvar och börjar överväga om man också ska byta arbete. Slutligen nämner hen att det givetvis också handlar om löner, att i princip alla har fått upp sin lön när de har bytt jobb.

## 5.6 Svåraste med arbetet

I detta tema sammanställs vad personalen ansåg var det svåraste med sitt arbete. Vi ställde även frågan om vilka problem som är vanligast att personalen stöter på.

### 5.6.1. Tidspressen

IP1 menar att tidspressen på arbetet dels innebär att man inte hinner med att skriva. Hen hade även önskat att det funnits mer tid till att träffa klienter, det är mycket hen vill göra men känner att tiden inte räcker till. IP1 nämner att känslan av att man kanske borde ha gjort mer och träffats några gånger till är ständigt återkommande, detta kan dock vara svårt att uppfylla med tanke på den tidspress som finns.

Enligt IP2 kan det vara väldigt svårt när man känner att man inte riktigt lyckas hjälpa familjer som man kommer i kontakt med. Vi gör så gott vi kan men känner att det ändå inte går. Hen nämner att det kan ha att göra med tiden och att socialsekreterarna har svårt att hinna med. Hen nämner att det kan kännas som om man borde gjort något mer, att man kanske borde ha träffats några gånger till eller borde ha försökt på något annat sätt. IP2 berättar att det begränsas många gånger av tiden.

Enligt IP2 har det blivit en stor skillnad efter att lagen ändrade tidsbegränsningen för socialsekreterarnas bedömningar. Hen ser en stor skillnad jämfört med hur det var tidigare. Idag har de fjorton dagar innan de ska fattas ett beslut. Det har inneburit att det har blivit mycket stressigare eftersom det inkommer mycket anmälningar medan de har väldigt begränsat med tid vilket gör det svårt att hinna att träffa familjerna och hinna göra bra bedömningar.

### 5.6.2. Rätt insats

IP1 tycker att det är svårt att veta vilken insats som är bäst för en viss familj och att vissa insatser är tuffare än andra, exempelvis att omhänderta barn när inte familjer inte är med på det.

*Det som är svårt, det som är själva jobbet är mötet med människorna, familjer och barnen alltså få till relationen, kontakten, att det börjar hända saker i familjerna. Förändring i familjerna. Många vi möter är väldigt arga och det kan vara svåra problem att finnas med i familjen och få till det där. Det handlar om att ha en slags känsla för människor och följa dem. Det finns ingen mall att utgå ifrån utan man måste känna av. För det är inte svårt att sitta och fråga någon massa frågor och skriva ner det på ett papper. Det kan vem som helst göra men för mig är det inte det som är det här jobbet. Utan det är andra saker, att få med sig folk och att få till det och ibland får man inte det och kanske måste göra saker ändå. Man måste ta svåra beslut. (IP1)*



IP2 tycker att det är svårt att motivera familjerna till de insatser de anser vara de bästa och att komma överens med familjerna om en gemensam plan för hur man ska lösa problemet. IP2 menar att det inte är själva samtalet i sig som är svårast, utan att hitta rätt stöd. Som socialsekreterare kan man ha en idé om hur man vill hjälpa och familjerna håller inte med, de vill inte ha stödet man föreslår.

IP2 menar att på grund av den höga arbetsbelastningen och stressen på arbetet kan de ibland bli tvungna att hänvisa klienterna mer till rådgivning och stöd som inte behöver utredas, vilket för vissa klienter kan vara bra men att det för andra familjer istället vore bättre att inleda en utredning.

*Svårast är att veta om vi gör rätt insats tycker jag. Jag tänker att det är en risk vad vi än gör. Det är en risk om vi gör risk och en risk om vi låter bli. Det tycker jag är svårt och det ska man vara otroligt ödmjuk inför. Det är en risk att placera barn också och det är inte säkert att det blir det bästa. (IP4)*

### **5.6.3. Rollen som socialsekreterare**

Problematiken som IP3 ser i sitt arbete är att det krävs mycket självreflektionen som socialsekreterare. Det krävs mycket av en socialsekreterare då man använder sig själv som det enda verktyget. Det är en stor utmaning att reflektera över sig själv som socialarbetare och det krävs mycket självinsikt. Om man hamnar i en konflikt med en klient gäller det alltid att gå tillbaka till sig själv och undersöka hur man själv reagerade och om man kan ha triggat klienten.

## **5.7 Stöd**

Under detta tema framkommer vilket stöd personalen får av verksamhetschef/verksamhetsledaren och om de anser stödet vara tillräckligt.

### **5.7.1.Handledning och ärendedragning**

Så som det ser ut idag får personalen handledning en gång i månaden. Ärendedragning har det tillsammans med personalgruppen en gång i veckan. Åsikterna gällande handledningen var delade, två var nöjda med den handledning som var, och de övriga två tyckte att det behövdes handledning oftare.

Det framkommer av IP2 att handledningen aldrig har varit högt prioriterat under den tiden som hen har arbetat inom socialtjänsten. Det har gått perioder där hen inte haft någon handledning alls. Enligt IP2 bör handledningen ske mer kontinuerligt för att kunna fortsätta med det som sades under förra handledningen. Under en månad hinner det hända väldigt mycket och man kommer inte ihåg vad det handlade om förra gången på handledningen, berättar IP2. Det gör att man måste ta upp det mest akuta, exempelvis om man har ett möte som man behöver få tips och stöd gällande.

*Vi har haft bra handledare många gånger, vilket borde vara en självklarhet, men man får en känsla av att högre chefer tycker att vi borde vara nöjda över att vi ens får det. Vi borde ha haft det ännu oftare, för att det ska ge tillräckligt. Handledning sker från*

*verksamhetsledare, men vi har även haft handledare utifrån vilket har uppskattats av många. Där kollar vi på vad som händer i min själ när jag går in i en viss situation. Det har inte handlat om vad vi ska göra i specifika ärenden utan mer generellt hur jag ska hantera mina egna känslor när jag exempelvis möter alkoholiserade mödrar. Vi måste veta hur vi ska hantera jobbiga ärenden, därför har det varit värdefullt att få de råden vi fått under externa handledningen. Den har varit i grupp, vilket har varit bra eftersom att man lär mycket från varandra. (IP2)*

IP3 menar att det finns möjlighet att få stöd om man är i behov av det, dock måste man vara mer öppen med det och vara bättre på att kommunicera, nämner man inte att man är i behov av stöd kommer man inte få det.

IP4, med längst arbetserfarenhet inom BoF, var nöjd med handledarstödet som det såg ut idag och tyckte sig få mycket frihet i sitt arbete.

### **5.7.2. Stöd från enhetschef/verksamhetsledare**

Personalen har ett nära samarbete med verksamhetsledaren. Om man behöver verksamhetsledarens åsikt i ett ärende eller om man behöver bolla idéer är det lättillgängligt att få. Verksamhetsledaren har ansvar för bland annat personalstöd och ärendedragning. De har även en enhetschef som personalen kan vända sig till för att diskutera personalfrågor, lönefrågor och om ens egen tjänst.

Två respondenter berättade att det var svårt att veta om det var enhetschefen eller verksamhetsledaren som de skulle vända sig till när de stöter på problem. Sammanfattningsvis uttryckte respondenterna att själva stödet som de fick av arbetsledare var bra och tillräckligt. Samtliga beskrev sig som relativt självgående.

IP2 menade att det är sällan hen går till arbetsledaren och behöver stöd i ett ärende, utan hen beskrev sig vara, likt de andra respondenterna, självgående. Däremot trodde både IP2 och IP3 att ny personal som rekryteras inom enheten kan känna att stödet från arbetsledare inte är tillräckligt. IP2 ansåg att enhetschefen kändes långt borta, vilket kunde ha att göra med att hen satt en våning ovan de övriga på enheten. Detta i sin tur bidrog till att hen inte kändes som en i arbetsgruppen på samma sätt som verksamhetsledaren gör. IP2 berättar att det ibland kan vara svårt att veta vem man ska gå till, eftersom verksamhetsledaren och enhetschefen har ansvar för olika områden. Vanligast blir dock att man väljer att gå till verksamhetsledaren eftersom att hen är mer närvarande.

Även IP3 anser att det är svårt att veta vem man ska vända sig till i vissa situationer då de har IFO-chefen, enhetschefen och verksamhetsledaren. Hen ifrågasätter hur effektivt arbetet blir alla gånger och att det hade kunnat vara mycket smidigare.

## **5.8 Arbetsmiljö**

Avslutningsvis ställde vi frågan om respondenterna hade något mer att tillägga gällande sin arbetsmiljö. Majoriteten av respondenterna hade inte mycket att tillägga, dock var det några som nämnde vissa brister med den fysiska arbetsmiljön.

Samtliga intervjupersoner anser att det är en bra stämning i personalgruppen, att man är hjälpsam och att alla bryr sig om varandra. IP4 anser att det är viktigt att berömma varandra för att uppnå en god arbetsmiljö men att det samtidigt kan bli för mycket beröm i slutändan vilket gör att det blir tomma ord utan att det betyder något.

IP3 menade att personalgruppen varit kritisk när det gäller lokalerna, bland annat är det dålig luft och lyhört mellan rummen. Som det ser ut nu sitter de flesta två och två på rummen, som egentligen är anpassade för en vilket ger hen huvudvärk. Hen fortsätter berätta om att receptionen inte alltid är bemannad vilket gör att de själva är tvungna att hämta klienterna. Saker som dessa påverkar arbetet negativt och är en bidragande faktor till stress.

IP4 som inte sitter i samma lokaler som de övriga respondenterna menar att i de lokalerna som hen arbetar i är det en bra arbetsmiljö. I de lokalerna har de mycket större utrymme att kunna ordna med leksaker, något hen anser även bör finnas i de lokalerna de övriga respondenterna sitter i.

## 6. Analys

Tidigare forskning visar att både personalomsättningen och arbetsbelastningen är hög över hela landet och speciellt högt är det inom enheten BoF inom socialtjänsten. Socialsekreterare som arbetar inom enheten BoF blir påverkade av hur klienternas situation ser ut och hur organisationen är organiserad. Stöttning ifrån medarbetare och chefer ses som en viktig del i stresshanteringen på arbetsplatsen (Tham, 2006).

### 6.1. Låg lön och höga krav

Tham (2008) hänvisar till Siegrists effort/reward eller ansträngning/belöningsmodellen som pekar på att en dålig balans mellan väl utfört arbete och belöning och uppskattning från arbetsledare kan ha en negativ inverkan på personalen. Det bör finnas en balans mellan ansträngning och belöning, där de eventuellt höga kraven på personalen vägs upp med mycket belöning. Denna uppskattning/belöning kan exempelvis vara stöd, uppmärksamhet, tillit, lön etc. Utifrån vår empiri finns vissa brister mellan ansträngning och belöning. Majoriteten av respondenterna uttrycker missnöjde i form av att lönen är för låg med tanke på den höga arbetsbelastningen. Arbetsbelastningen blir dessutom högre och högre med tiden i och med nya dokumentationskrav och fler anmälningar som inkommer.

Arbetsledarens förmåga att visa uppskattning till de anställda i form av att få dem att känna sig vara värdefulla i organisationen minskar stressen för socialsekreterarna (Tham, 2006). Det som framkommer i empirin är att personalen ofta får beröm från ledningen och de får ofta höra att de har gjort ett bra jobb. Empirin visar dock också att trots att de ofta får höra uppskattningen rent verbalt så visas det inte tillräckligt och ett exempel är just lönen och det att det borde satsas mer på personalen exempelvis så att personalen får åka på aktiviteter. Om

personalen känner att belöningen inte står i proportion till den insats de ger kan det leda till att de blir utbrända (Maslach, 1985).

## **6.2. Hög arbetsbelastning och brist på handledning**

I krav- kontroll- och stödmodellen är balansen mellan de tre faktorerna krav, kontroll och stöd viktig för att personalen ska trivas. Idealet enligt modellen är när låga krav i samband med hög kontroll finns på arbetsplatsen. Om arbetsledaren ställer höga krav på personalen krävs det även hög kontroll, om det är obalans mellan faktorerna är risken stor att personalen blir negativt påverkade (Theorell, 2012). På BoF i kommunen vi undersökte pekar empirin på personalen arbetar under hög arbetsbelastning och hög stress. Kraven på arbetsplatsen har ökat och blivit mer striktare med tiden och majoriteten av respondenterna ser en ökning i både arbetsbelastning och stress. Dels är ärendena idag mer komplicerade och det inkommer fler anmälningar i dag. I dagsläget är också personalomsättningen hög och av några respondenter framgick det att personalomsättningen aldrig har varit så hög som den är idag. När det sker rekrytering av ny personal ställer det även höga krav på personalgruppen då de är dels tvungna att introducera den nya personalen och delas får ta de mer tyngre ärendena som inte kan läggas på de nyrekryterade.

När det gäller stödet som socialsekreterarna får från verksamhetsledare och enhetschef så menade en del respondenter att arbetsledaren kände stor tillit till dem och gav dem mycket ansvar, vilket kan vara positivt men på samma vis ställa större krav på personalen. Samtidigt pekar empirin på att stödet från arbetsledare är bra och att hen oftast finns tillgänglig och uppmärksammar när de gjort något bra. Det är svårt att avgöra om balansen utifrån krav- kontroll- och stödmodellen (Karasek & Theorell, 1990) är stabil eller inte, dock pekar mycket på, utifrån vår empiri, att höga krav fanns på arbetsplatsen och det är svårt att veta om stödet är tillräckligt eller om personalen helt enkelt vant sig att arbeta under de arbetsförhållanden som finns och inte märker av den eventuella obalansen. Något som modellen lyfter är att handledarstöd på arbetsplatsen är bland det viktigaste för god trivsel och hindrar psykisk påfrestning. Det var en aning delade meningar om handledarstödet utifrån vår resultatdel. Några respondenter nämnde att handledarstödet de får nu inte är tillräckligt och att de skulle behöva handledarstöd mer än en gång i månaden. Andra respondenter tyckte sig få tillräckligt med handledarstöd då de såg sig få stor tillit från ledningen och mycket ansvar. Personalen har svåra ärenden och svåra beslut att fatta och empirin visar att personalen tvingas "sälla ut" och ta upp de mest akuta under handledningen. Empirin visar också att socialsekreterarna glömmer av vad som togs upp på handledningen förra gången eftersom handledningen inte sker kontinuerligt. När kraven ökar på arbetsplatsen borde det mest optimala vara att även stödet ökar på arbetsplatsen men så är dock inte fallet.

## **6.3. Personalomsättning och rekrytering**

Det krävs en kontinuerlig och tillitsfull kontakt mellan barnet och socialsekreteraren och redan under utredningen kan denna relation byggas upp (Lindqvist, 2014). Det som uppkommer i resultatdelen är att tidspressen och arbetsbelastningen ibland gör att man inte

alltid har tid till att skapa en relation till klienterna. Något merparten av respondenterna önskar är att det bör finnas mer tid för klientkontakt.

I dagsläget är personalomsättningen på enheter för barn och familj hög och barnet och dennes familj kan få träffa flera olika socialsekreterare och det problematiska är att kommuner försöker lösa problemet genom att tillfälligt hyra in personal vilket ökar personalomsättningen (Lindqvist, 2014). Även vår empiri pekade på att personalomsättningen var hög i kommunen och det framkommer att personalomsättningen aldrig har varit så hög som den är idag. Respondenterna tror att det har mycket att göra med att personalen idag har mer att förhålla sig till. Ökat dokumentationskrav, nytt datasystem och mer blanketter som ska fyllas i är något som personalen i dagslägen måste förhålla sig till och som har ökat med tiden. BoF i kommunen har även på senare år börjat jobba utifrån BBIC, vilket ställer större krav på personalen. Tham (2006) menar att nyckelfaktorn till att socialsekreterare väljer att lämna sitt arbete är på grund av brist på stöd från arbetsledare och en för hög arbetsbelastning på arbetsplatsen.

Rekrytering av ny personal ökar markant arbetsbelastningen, mycket på grund av att ärendefördelningen inte blir effektivt fördelat. Utan ärendena fördelas på de erfarna i personalgruppen som redan är tungt belastade (Olsson, 2003 & Wilson 2004). Den skeva ärendefördelningen är ett faktum utifrån vår empiridel. Det skapas tydligt en ond cirkel då personalomsättningen stigit under de senaste åren och då också nyrekryteringen. Eftersom nyrekryteringen bidrar till att den äldre personalgruppen får fler ärenden ökar också tidspressen och det blir svårare att hinna med allt som ska göras. Det går tillslut ut över klienterna. Det blir ett dubbelarbete men något som dock inte ökar är varken handledning, ärendedragning eller lön. Arbetsbelastningen ökar med tiden men lönen förblir densamma, vilket flera av intervjupersoner påpekar och uppger sig vara frustrerade över.

#### **6.4. Rollen som socialsekreterare**

Inom BoF krävs det samarbete, kontinuitet och en gradvis yrkesutveckling av personalen. Inom enheten BoF har man ansvar för barn som far illa, vilket kan resultera i att man måste fatta beslut om omhändertagande av barn (Lindqvist, 2014). Mycket av den problematik som personalen stöter på i sitt arbete är att välja rätt insats till familjer och att motivera familjer till insatserna. Att omhänderta barn när föräldrarna inte är med på det ses även som en problematik utifrån vår empiri. Det framkommer även av empirin att allt man som socialarbetare beslutar om kan innebära en risk för klienterna oavsett om man beslutar om en insats eller inte. Man kan aldrig veta vilken som är den bästa insatsen för klienterna. En viss oro är ständigt förekommande i arbetet, oavsett om man beslutar om en insats eller inte kan det innebära konsekvenser för klienterna. Empirin visar även på att personalen i vissa fall blir tvungna att hänvisa klienter till stöd och rådgivning då det i själva verket bör ha inletts en utredning, vilket sägs vara en konsekvens av den höga arbetsbelastningen och stressen på arbetsplatsen. Olsson (2003) och Wilson (2004) menar att faktorer som rekrytering av ny personal kan leda till ökad arbetsbelastning, detta på grund av att chefer på arbetsplatsen inte kan finnas där på samma sätt för personalen då ny personal ska rekryteras. Att rekrytering av

ny personal bidrar till den höga arbetsbelastningen är även något samtliga respondenter pekar på.

Inte nog med att arbetsuppgifterna är komplicerade och psykiskt påfrestande visar även empirin att själva rollen som socialsekreterare är en påfrestande roll då man använder sig själv som enda verktyg krävs både mycket självreflektion och självinsikt. Myndighetsutövningen som rör barn- och ungdomsutredningar är en viktig samhällsuppgift som dels kräver att personalen får yrkesutveckling. Empirin visar att yrkesutvecklingen hade kunnat vara bättre, genom att exempelvis få mer handledning.

## 7. Diskussion & slutsats

Respondenterna hade alla lång erfarenhet inom enheten, vilket vi tror kan vara anledning till att de inte känner att stödet från arbetsledare kan vara en faktor till att personalomsättningen är hög. Vi upplevde att samtliga av våra respondenter var relativt självgående och inte hade samma behov av stöd från arbetsledare som ny personal har. En del av respondenterna menade att arbetsledaren kände stor tillit till dem, vilket kan innebära att större och högre krav ställdes på dem, eftersom de är erfarna och arbetsledaren vet vad de är kapabla till. Det vi reagerade på var att, trots den märkbart höga arbetsbelastningen, hade de alla valt att stanna på sin arbetsplats en lång tid. Det är svårt att peka på vad det är som fått våra respondenter att stanna.

Trots att våra respondenter har valt att stanna på BoF framkommer det ändå att personalomsättningen är hög och att många väljer att sluta. Kan en obalans mellan faktorerna ansträngning och belöning vara en faktor till att personalen väljer att lämna BoF? Vi tror absolut att en anledning till att enheten har hög personalomsättning kan vara obalansen mellan ansträngning och belöning som verkar råda på BoF. Det är samtidigt svårt att sätta fingret på vad det är som får personalen att sluta på BoF, eftersom alla är olika och har olika behov. Just vår intervjugrupp kanske inte är i stort behov av stöd från arbetsledare, vilket socialsekreterare som är nya kan vara när de börjar på BoF. Vissa kanske jobbar bättre i stressfyllda situationer, medan andra inte klarar av det.

Majoriteten av respondenterna ansåg att deras arbete påverkas negativt när ny personal ska introduceras. Det leder till att arbetet hamnar efter då den erfarna personalen måste lära de nya. Vi anser att en förbättring gällande rekrytering av ny personal och ett ökat stöd krävs för att undvika dessa typer av problem. Som det ser ut nu har extremt många börjat på enheten det senaste året, vilket gör det svårt för den övriga personalen att introducera och samtidigt sköta sina övriga arbetsuppgifter. Det blir en ohållbar situation, vilket empirin visar på. Det är skrämmande att arbetsbelastningen bara ökar med tiden men att stödet förblir detsamma. När dessutom arbetsuppgifterna är så pass tunga som dom är inom BoF anser vi att det är ytterst viktigt att få ett kontinuerligt stöd som socialsekreterare.

Trots att syftet med studien var att undersöka personalens arbetsmiljö går det inte att undgå att det finns en annan grupp som förlorar på den i nuläget instabila arbetsmiljön. Nu i efterhand inser vi att faktorer som hög personalomsättning gör att kvalitén på arbetsplatsen blir sämre, vilket vi tror i sin tur går ut över klienterna. Lindqvist (2014) betonar vikten av en kontinuerlig och tillitsfull kontakt mellan barnet och socialsekreteraren för att arbetet under en utredning ska bli bra. Denna relation kan bli svår att bygga upp när det ständigt byts ut personal inom en kommun.

Det pratas mycket om att förbättra situationen för barn och familjer som kommer till socialtjänsten, att de ska ha en och samma socialsekreterare och att kontakten bör ske mer kontinuerligt. För att förbättra klienternas situation gäller det dock också att socialsekreterare får mer stöd från ledningen, mer handledning och mer ärendedragning så att socialsekreterarna får mer vägledning och hjälp att hantera ärenden som är svåra. Som det ser ut nu får socialsekreterarna "sälla ut" och ta upp de mest akuta ärendena under handledningen medan man egentligen kanske har flera ärenden som man skulle behövt få vägledning i. Vi anser att om man ska förbättra situationen för klienterna så måste man också förbättra situationen för socialsekreterarna. Så att de får mer stöd, råd och vägledning i sina ärenden och att detta sker mer kontinuerligt. Arbetsbelastningen för socialsekreterarna ökar, vilket också ökar personalomsättningen och rekryteringen som till sist går ut över klienterna. Det finns ingen chans att klienterna får en och samma socialsekreterare och en kontinuerlig kontakt med socialsekreteraren om personalomsättningen fortsätter att öka som den gör idag. Vi tror att man måste lösa problemet genom att se problematiken från båda parter håll, det vill säga både från klienternas och från socialsekreterarnas sida.

Det vi reagerade väldigt starkt på är just att handledningen sker så pass sällan. När arbetsuppgifterna är så tunga som socialsekreterarna beskriver, att omhänderta barn och därmed splittra en familj så är det väldigt provocerande att stödet är så pass litet som det är. Det är psykiskt tunga arbetsuppgifter som socialsekreterarna har och måste fatta beslut om. Det skulle till och med kunna leda till förödande konsekvenser. Vi får känslan av att det kan vara lätt hänt att gå och bära på mycket tankar och känslor då det känns som ett arbete där det är svårt att helt stänga av sina känslor. Som socialsekreterare har man även enbart sig själv som verktyg, det vill säga att man är ganska utlämnad. Som socialsekreterare anser vi att det är viktigt att man visar en personlig sida då man bemöter människor i utsatta situationer går det inte att vara helt fyrkantig och kall utan måste möta klienterna mer på deras nivå. Något som vi tycker borde vara en självklarhet är att man som socialsekreterare har möjlighet att ha en psykologkontakt på arbetet för att utveckla sin självreflektion och att få tillgång att prata ut med en professionell. Då man som sagt enbart har sig själv som "verktyg" krävs det mycket självreflektion.

Som blivande socionomer hade vi önskat få mer förberedelser inför vårt kommande yrkesliv. Vi anser att utbildningen behöver mer praktiska förberedelser och större fokus på hur man rent praktiskt möter och hanterar klienter. På så sätt tror vi att man kan bli säkrare inför arbetslivet inom exempelvis socialtjänsten som idag är en avskräckande arbetsplats för

många. Det förvånar oss att det inte har skett någon förändring gällande utbildningen, med tanke på att socialsekreterare har så pass tunga arbetsuppgifter som de har.

Den slutsats vi drar är att det är uppenbart att någonting måste hända inom socialtjänstens barn- och familjeenhet. Läget är kritiskt och för att enheten ska vara en plats socialarbetare söker sig till krävs det en förändring av hur organisationen ser ut. Stressen och arbetsbelastningen ökar med tiden och detta är något som bör tas på allvar från en högre ledning. Som det ser ut nu får socialtjänsten ett dåligt rykte och vi upplever att en stor skuld läggs på socialsekreterarna och deras närmsta chefer, medan vi tror att man bör se det ur ett större perspektiv. Det behöver satsas mer på enheten barn och familj, för att det ska bli en attraktiv arbetsplats där socialsekreterare vill stanna.

## **8. Avslutande reflektioner**

Vår utgångspunkt var att genomföra intervjuer med både socialsekreterare och antingen enhetschefen eller verksamhetsledaren. Just för att det skulle vara intressant att se hur socialsekreterarna bland annat upplever stödet det får från verksamhetsledare/enhetschef och hur verksamhetsledaren/enhetschefen arbetar med att stötta personalen. Vi ville alltså få båda parternas syn på arbetsmiljön.

Tyvärr blev det ingen intervju med varken verksamhetsledaren eller enhetschefen, vilket vi ser som en brist med vår studie. Fördelen som vi kan se med vår studie är att vi har lyft socialsekreterarnas egna upplevelser av arbetsmiljön på socialtjänsten. Mycket av det som framkommer av intervjupersonerna pekar också på det kritiska läget som råder inom socialtjänsten i stora delar av Sverige. Vi tänker att ju mer läget inom BoF i socialtjänsten uppmärksammas desto bättre och desto större chans finns till att åstadkomma förändringar.



## 9. Referenser

Akademikerförbundet SSR. (2014). *Bemanningsbolag i socialtjänsten*. Stockholm.

Henricson, M. (2012). *Vetenskaplig teori och metod från ide till examination inom omvårdnad*. Lund: Studentlitteratur.

Hsieh, H-F. & Shannon. E, S. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qual Health Res*, 15 no. 9, 1277-1288.

Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Kvale, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S., Lilja, J. & Mannheimer, K. (2005). *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lindquist, A-L (Red.). (2010). *Att bygga kompetens för kvalificerade utredningar av barn och unga. – Analys av situationen i sju kommuner i Uppsala län för personal- försörjning av utredande socialsekreterare*. Stockholm: Stiftelsen allmänna barnhuset och författarna.

Lindqvist. A-L (2014). *Personalomsättning, arbetsvillkor och kompetens i socialtjänstens barn-och ungdomsvård*. Stockholm: Akademikerförbundet SSR.

Lundberg, S & Razaghi Khamsi, H. (2014). *Bryt den onda cirkeln- en kvantitativ studie om arbetsmiljön på socialtjänsten* (Kandidatuppsats). Umeå: Institutionen för socialt arbete, Umeå Universitet.

Maslach, C. (1985). *Utbränd - om omsorgens personliga pris*. Stockholm: Natur och Kultur.

Nyström, M. (2005). Konflikter på en vårdenhet. I K. Nilsson (Red.), *Att vara chef och ledare för omvårdnadsarbete* (s. 103-127). Lund: Studentlitteratur.

Perlinski, M. (2009). Kvantitativ metod sedd inifrån köket. Dahlgren, L & Sauer, L (Red.), *Att forska i socialt arbete - Utmaningar, förhållningssätt och metoder* (s. 31-59). Lund: Studentlitteratur.

Perlinski, M. (2010). *Skilda världar*. Umeå: Institutionen för socialt arbete, Umeå Universitet.

Socialstyrelsen. (2006). *Personalens kompetens vid handläggning och uppföljning av ärenden som rör barn och unga*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Stake, R.E. (1978). The Case Study Method in Social Inquiry. *Educational Researcher*, 7 no. 2, 5-8.

Stake, R.E. (1995). *The art of case study research*. Thousand Oaks, Calif: Sage.

Statistiska centralbyrån. (2001). *Negativ stress och ohälsa*. Stockholm.

Stressforskningsinstitutet. (2013). *Arbetsorganisation och hälsa -två modeller för psykosocial arbetsmiljöforskning*. Stockholm: Stressforskningsinstitutet.

Svenska kommunförbundet. (1986). *Socialsekreterarnas behov av handledning*. Stockholm.

Terkel, S. (1974). *Working: People Talk About What They Do All Day and How They Feel About What They Do*. New York: Pantheon/Random House.

Tham, P. (2006). *Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholm University.

Tham, P. (2014, 11 oktober). *Socialsekreterares villkor har försämrats allvarligt*. DN, <http://www.dn.se/debatt/socialsekreterares-villkor-har-forsamrats-allvarligt/>

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

Theorell, T (Red.). (2012). *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur.

Wilson, L. (2004). *Socialsekreterare i Sundsvalls kommun - En undersökning om personalomsättning och arbetsmiljö*. Härnösand: FoU Västernorrland.

Yin, R K. (2009). *Case study research: design and methods*. London: SAGE Publications.

# Bilaga 1

## Intervjufrågor

- Hur länge har du jobbat på BoF?
- Har du arbetat inom andra enheter på IFO?
- Hur skiljer sig enheten BoF och andra enheter inom IFO? På vilket sätt?
- Vad är det som är absolut svårast i ert arbete? Vilka utmaningar finns?
- Vad uppskattar du mest med ditt arbete?
- Vilka är de vanligaste problemen som ni stöter på?
- Det har visat sig vara stor personalomsättning på enheten barn och familj, vad tänker du kring det? Vad tror du det beror på?
- Hur påverkas du av stressen på arbetet?
- Vilka strategier har du för att hantera stressen som finns på arbetsplatsen?
- Känner du att du får tillräckligt med uppskattning för ditt arbete? Från arbetsledare/klienter?
- På vilket sätt känner du att du får uppskattning utav arbetsledaren?
- På vilket sätt känner du att du får uppskattning utav klient?
- När är ert arbete som mest stressigt?
- Vad finns det för typ av stöd som ni kan få från er arbetsledare?
- Får ni arbeta över mycket?
- Märker du någon skillnad på arbetsplatsen idag mot när du började jobba?
- Är det någonting som du vill tillägga angående arbetsmiljön?

# Bilaga 2

<u>Delar</u>	<u>Helheter</u>
Förändring Möten Relation Hjälpa Lyckas Klienter	<b>Det bästa med arbetet</b>
Låg lön Brist på handledning Bra relation till verksamhetsledare Uppskattning från klienter	<b>Uppskattning</b>
Höga dokumentationskrav Komplicerade ärenden Hög stress Arbetsbelastningen ökat med tiden Balans i arbetet Tidspress	<b>Arbetsbelastning och stress</b>
Högre krav på personalgruppen Introducering av ny personal svårt att hinna med påverkar klientarbete	<b>Nyrekrytering</b>
Hög personalomsättning Hög arbetsbelastning Låg lön Förnya sig	<b>Personalomsättning</b>
Tidspress Välja rätt insats Omhändertar barn Komplicerade arbetsuppgifter Svårt att motivera klienter	<b>Det svåraste med arbetet</b>

Handledning  
Ärendedragning  
Tillit  
Självgående  
Frånvarande enhetschef  
Närvarande verksamhetsledare  
Ovisshet

**Stöd**

Bra stämning i arbetsgruppen  
Hjälpsamma  
Dåliga lokaler  
lyhört

**Arbetsmiljö**

# Bilaga 3

## Schematisk bild av innehållsanalys

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Tolkning av den underliggande betydelsen	Undergrupp	Teman
<p>"Det jag uppskattar mest med mitt arbete är att man får vara med om så många möten med familjer där man känner att det blev riktigt bra och att de är nöjda när de går härifrån /.../ att man får till ett bra samtal med familjer, det tycker jag är kul." (IP2).</p>	IP2 (intervjuperson två) uppskattar möten och samtal med familjer som går riktigt bra och där familjer går nöjda därifrån.	IP2 känner sig positiv och stärkt i sin roll som professionell socialarbetare i möten och samtal med familjer som går bra och där familjerna känner sig nöjda.	Förändring, Möten, Relation, Hjälp, Lyckas, Klienter	Det bästa med arbetet
<p>"Rent lönemässigt kanske man inte får rätt uppskattning, lön är också en typ av uppskattning. Det kan jag känna att jag blir frustrerad över. Är vi verkligen uppskattade när vi inte får rätt lön för det jobb vi gör?" (IP2)</p>	IP2 (intervjuperson två) menar att hen kan bli frustrerad över när man inte får rätt uppskattning på jobbet och menar att lön är en typ av uppskattning. Hen ställer även en fråga om personalen verkligen är uppskattade om inte får rätt lön för arbetet de gör.	IP2 känner frustration över att inte få rätt uppskattning på arbetet. Det IP2 reagerar på är speciellt är att hen känner att hen inte får rätt lön för det arbetet hen utför.	Låg lön, Brist på handledning, Bra relation med verksamhetsledaren, Uppskattning ifrån klienter	Uppskattning
<p>"Skolorna anmäler mer nu. Det kommer in väldigt mycket anmälningar, det har ökat. Jag tror att skolorna kunde hantera saker på skolan mer förr men nu är dom väldigt snabba på att anmäla även om man kan tycka att det inte riktigt hör hemma här. Antalet asylsökande familjer har ökat och det är klart då är det det här med tolkar som är lite bökigare att få till det. Jag skulle nog säga att det är mer stressigt nu än förr." (IP1)</p>	IP1 (intervjuperson ett) menar att skolornas anmälningar till socialtjänsten har ökat. Hen menar att skolorna kunde hantera mer på skolorna tidigare och att de är snabba på att anmäla fall till socialtjänsten idag, även om hen anser de fallen inte hör hemma på socialtjänstens bord. Hen menar även att antalet asylsökande har ökat och att det är lite krångligare att få tillgång till tolkar. Hen menar att stressen på arbetet har ökat.	IP1 reagerar på att skolorna anmäler mer idag till socialtjänsten och att skolan inte kan hantera de ärenden som de anmäler idag själva, vilket de kunde göra tidigare. IP1 menar att antalet asylsökande har ökat och att det är svårare att få tag i tolkar. Hen känner att hans arbetsbelastning och stress har ökat.	Höga dokumentationskrav, Komplicerade ärenden, Hög stress, Arbetsbelastningen ökat med tiden, Balans i arbetet, Tidspress	Arbetsbelastning och stress
<p>"Det är klart att det påverkar när det är väldigt många nya som börjar. Det innebär ju att vi som har varit här längre är tvungna att gå bredvid. Det gör ju att det inte blir så effektivt /.../ de nya kan inte ta de tunga ärendena som är komplicerade utan de är de som jobbat länge tvungna att ta /.../ med tanke på att det är så många nya som börjat under det senaste året ställer det höga krav på oss som varit här länge och är erfarna." (IP2)</p>	IP2 (intervjuperson två) menar att med tanke på att det är så många nya som har börjat de senaste åren ställer det högre krav på personalen som har arbetat där längre och är mer erfarna. Detta genom att de ska gå bredvid de nyanställda och tar de tyngre fallen. Hen menar att detta inte blir så effektivt.	IP2 menar att arbetet inte blir så effektivt när de nyanställda börjar på arbetsplatsen. Det ställs högre krav på personalen genom att de tar de tyngre fallen när den nya personalen introduceras i arbetet.	Höga krav på personalgruppen, Introducering av ny personal, Svårt att hinna med, Påverka klientarbete	Nyrekrutering

Meningsenhet	Kondenserad meningsenhet	Tolkning av den underliggande betydelsen	Undergrupp	Teman
<p>”Det kanske har något att göra med att arbetsbelastningen har ökat, man hinner inte med och får inte tillräckligt betalt. Många resonerar på så sätt att det ända sättet att få upp lönen är att byta jobb. Men sedan, lön är ju inte allt heller, man ska trivas och tycka det är kul, jag tror att det är flera olika saker som gör att det blir hög omsättning.” (IP1)</p>	<p>IP1 (intervjuperson ett) menar att anledningen till att personalomsättningen har ökat kan bro på många olika saker. Hen menar att det kan handla om att man vill ha upp lönen och många anser att det enda sättet för att få upp lönen är att byta jobb. Hen menar att lönen inte är allt och att det är viktigt att trivas på sitt jobb. En annan anledning kan vara att arbetsbelastningen har ökat och att man inte hinner med sitt arbete.</p>	<p>IP1 anser att det är viktigt att trivas på arbetet och att lönen inte är allt. Många utav hans arbetskollegor som vill ha upp lönen byter jobb. Hen menar att det kan finnas andra anledningar än lönen att personalen bytar jobb, det kan t ex vara att arbetsbelastningen har ökat och att man inte hinner med sitt arbete.</p>	<p>Hög personalomsättning, Hög arbetsbelastning, Låg lön, Förnya sig</p>	<p>Personalomsättning</p>
<p>”Svårast är att veta om vi gör rätt insats tycker jag. Jag tänker att det är en risk vad vi än gör. Det är en risk om vi låter bli och det är en risk om vi gör. Det tycker jag är svårt och det ska man vara otroligt ödmjuk inför. Det är en risk att placera barn också och det är inte säkert att det blir det bästa.” (IP4)</p>	<p>IP4 (intervjuperson fyra) anser att det svåraste är att veta om man gör rätt insats. Hen anser att det är en risk om de sätter in en viss insats och det är en risk om de låter bli. Hen anser att man ska vara otroligt ödmjuk inför detta faktum och anser att det finns en risk att placera barn.</p>	<p>IP4 anser att man ska vara otroligt ödmjuk för att sätta in en viss insats eller att låta bli att sätta in en insats. Hen menar att man ska vara försiktig med detta och att det svårt att besluta om placering av ett barn ska ske eller ej.</p>	<p>Tidspress, Välja rätt insats, Omhändertata barn, Komplexerade arbetsuppgifter, Svårt att motivera med klienter</p>	<p>Det svåraste med arbetet</p>
<p>”Vi har haft bra handledare många gånger, vilket borde vara en självklarhet, men man får en känsla av att högre chefer tycker att vi borde vara nöjda över att vi ens får det. Vi borde ha haft det ännu oftare, för att det ska ge tillräckligt. Handledning sker från verksamhetsledare, men vi har även haft handledare utifrån vilket har uppskattats av många/.../Vi måste veta hur vi ska hantera jobbiga ärenden, därför har det varit värdefullt att få de råden vi fått under externa handledningen. Den har varit i grupp, vilket har varit bra eftersom att man lär mycket från varandra.” (IP2)</p>	<p>IP2 (intervjuperson två) anser att personalen har haft bra handledare många gånger. Detta anser hen borde vara en självklarhet men hen har en känsla av att de högre cheferna anser att de borde vara nöjda över den handledningen de får. Hen anser att det är viktigt att de får bra handledning och för att de ska veta hur de ska hantera jobbiga ärenden. Handledningen sker ofta ifrån verksamhetsledare och hen anser att personalen har ansett att de handledningar som sker ifrån externa handledare är värdefulla.</p>	<p>IP2 menar att det borde vara en självklarhet med bra handledning för att personalen ska veta hur de ska hantera jobbiga ärenden. Handledningen sker ofta ifrån verksamhetsledare och att hen anser att hennes arbetskollegor tillsammans med henne anser att den handledning som de fr ifrån externa handledare är värdefulla.</p>	<p>Handledning, Ärendedragning, Tillit, Självgående, Frånvarande enhetschef, Närvarande verksamhetsledare, Ovisshet</p>	<p>Stöd</p>
<p>IP3 menade att personalgruppen varit kritisk när det gäller lokalerna, bland annat är det dålig luft och lyhört mellan rummen. Som det ser ut nu sitter de flesta två och två på rummen, som egentligen är anpassade för en vilket ger hen huvudvärk. Hen fortsätter berätta om att receptionen inte alltid är bemannad vilket gör att de själva är tvungna att hämta klienterna. Saker som dessa påverkar arbetet negativt och är en bidragande faktor till stress.</p>	<p>IP3 (intervjuperson tre) menar att personalgruppen var kritisk när det gällde lokalerna. Detta menade hen gällde b la dålig luft och lyhört mellan rummen. Hen menar att som det ser ut idag sitter det flesta två och två på rummen som är anpassade för en och detta menar IP3 på att detta ger hen huvudvärk. Hen menar att receptionen inte alltid är bemannad vilket innebär att personalen själv behöver hämta klienterna och detta menar hen är en bidragande faktor till stress.</p>	<p>IP3 reagerar på lokalerna och var kritisk när det gällde b la luft och att det var lyhört mellan arbetsrummen. Hen önskar även ett eget rum, då de idag sitter i två rum. Den dåliga luften leder till att hen får huvudvärk. Ett moment till som IP3 har reagerat på att receptionen inte alltid är bemannad och att personalen själva behöver hämta klienterna. IP3 önskar att ha en bemannad reception så personalen slipper detta extra arbetsmoment.</p>	<p>Bra stämning i arbetsgruppen, Hjälpsamma, Dåliga lokaler, Lyhört</p>	<p>Arbetsmiljö</p>





