Socialsekreterares arbetsmiljö
En kvalitativ studie

Malin Johansson och Alexandra Mellqvist

Examensarbete, 15 hp, kandidatuppsats
Socialt arbete
Jönköping, Juni, 2012
Förord

Tack

Cecilia Henning

Helena Post Mårtensson

Alla socialsekreterare som har bidragit till studien

Handledare: Cecilia Henning, docent i socialt arbete

Examinator: Alexandru Panican, universitetslektor, FD i socialt arbete
Sammanfattning

Det övergripande syftet med studien är att undersöka och analysera socialsekreterares erfarenheter av att arbeta inom sektionen för myndighetsutövning inom barn- och ungdomsverksamheten för att få en inblick i hur de själva upplever och påverkas av eventuella hinder respektive möjligheter i arbetsmiljön. Studien bygger på kvalitativ metod och består av enskilda forskningsintervjuer. Samtliga socialsekreterare i studien beskriver sin arbetssituation som väldigt tuff med ett högt ärendeinflöde som är svårt att påverka. Många menar att det är svårt att hinna med arbetsuppgifterna inom de tidsramar som finns reglerade i socialtjänstlagen. Av resultaten i studien framgår det att socialsekreterarnas arbetsmiljö präglas av olika kulturer som inverkar på varandra, begränsar socialsekreterarnas handlingsutrymme och genererar stress. Detta har en negativ inverkan på socialsekreterarnas arbetsmiljö och leder i förlängningen till hög personalomsättning.

Nyckelord: Personalomsättning, organisationskultur, handlingsutrymme, barn- och ungdomshandläggning.
Summary

The Work Environment of Child Welfare Workers: A Qualitative Study

The overall aim of this study is to investigate and analyze the child welfare workers’ experiences of working within the public welfare agencies and to gain an insight into how they experience and how they are affected by obstacles and opportunities in their work environment. The study is based on a qualitative methodological approach and consists of individual research interviews. All child welfare workers in the study describe their work situation as very tough with a high inflow of cases which is difficult for the workers to influence. Many child welfare workers consider it to be difficult to find the time to finish their work within the timescales that are regulated in the Social Services Act. The results of the study reveal that the child welfare workers’ work environment is characterized by different cultures that influence each other, limiting the child welfare workers’ discretion and generate stress. This has a negative impact on the child welfare workers’ work environment and ultimately results in high turnover.

Keywords: Employee turnover, organizational culture, discretion, child welfare work.
### Innehållsförteckning

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kapitel</th>
<th>Sidnummer</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Förord</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Sammanfattning</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Summary</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Inledning</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Syfte och problemformulering</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Frågeställningar</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>Bakgrund</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>Tidigare forskning</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>Begreppsdefinitioner</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Teoriska utgångspunkter</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Organisationskultur</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Handlingsutrymme</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>Metod och tillvägagångssätt</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Litteratur- och materialsökning</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Urval</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>Intervjuguide</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>Genomförande av intervjuer</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>Analysmetod</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>Etik</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>Resultat</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>Analys</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>En stressrelaterad arbetssituation</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>Organisationskultur</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>Handlingsutrymme</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>Diskussion</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>Resultatdiskussion</td>
<td>36</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Inledning


Syfte och problemformulering

undersöka vilket handlingsutrymme och vilka påverkansmöjligheter socialsekreterarna upplever att de har i sin arbetssituation, då vi tror att det kan bidra till en djupare förståelse för problematiken.

Det övergripande syftet är att analysera socialsekreterares upplevelser av att arbeta inom sektionen för myndighetsutövning inom barn- och ungdomsverksamheten, för att identifiera hur eventuella hinder respektive möjligheter påverkar arbetsmiljön.

**Frågeställningar**

- Hur upplever socialsekreterarna inom barn- och ungdomshandläggning sin arbetssituation?
- Vilket handlingsutrymme och vilka påverkansmöjligheter upplever socialsekreterarna att de har?
- Vilken betydelse har organisationskulturer för socialsekreterarnas arbetsmiljö?

**Bakgrund**

**Tidigare forskning**

beskriver att faktorer som samarbetsvårigheter med föräldrar, möten med barn som far illa samt hot och våld i arbetet kan, i ett psykologiskt perspektiv, vara potentiellt traumatiserande för socialsekreterare och påverka om de väljer att stanna kvar i yrket. Lee et al. (2011) har som utgångspunkt att relationen mellan arbetsmiljö och självbästämmande påverkar handläggarnas upplevelse av handlingsfrihet och effektivitet i arbetet.


samma studie, till att socialsekreterare väljer att stanna kvar i yrket. O’Donnell och Kirkners (2009) studie visar att de socialsekreterare som har valt att stanna kvar i arbetet gör det på grund av löneförhållanden, trygg anställning, att de känner ett engagemang för klienterna och eftersom de upplever att deras arbete gör skillnad.

**Begreppsdefinitioner**

**Arbetsmiljö**


**Personalomsättning**

Personalomsättning syftar på den takt som arbetstagare lämnar en organisation och ersätts av ny personal (Longman Dictionary, u.å.).

**Socialsekreterare**

Socialsekreterare är en person som är kommunalt anställd, vanligtvis med socionomexamen och som handlägger olika typer av enskilda ärenden inom socialtjänsten (Nationalencyklopedin B).

**Teoriska utgångspunkter**

**Organisationskultur**

arbetsmarknadsorganisationer, myndigheter och media, påverkar kulturen (Hofstede et al., 2011).


**Handlingsutrymme**


Brist på resurser inom den offentliga sektorn är ett konstant problem, som också kan få betydelse för gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme. Denna resursbrist innebär bland annat att arbetsbelastningen för gräsrotsbyråkraterna blir hög i förhållande till det ansvar som de har. Under stor tidspress och med bristande information måste gräsrotsbyråkraterna fatta beslut i en stor mängd ärenden. Ovändta händelser som exempelvis akuta ärenden eller sjukdom på arbetsplatsen kan, på grund av den pressade arbetssituationen, bli svåra för gräsrotsbyråkraterna att hantera. Det är dock svårt att komma till rätta med dessa problem eftersom ökade resurser till den offentliga sektorn inte sällan också genererar krav på utökad service, vilket innebär att efterfrågan alltid kommer att vara mer omfattande än tillgången på resurser. Andra resurser, såsom personliga förutsättningar hos gräsrotsbyråkraterna att kunna...
utföra ett gott arbete, kan också vara begränsade på grund av bristande utbildning eller avsaknaden av tidigare erfarenheter (Lipsky, 2010).

Ofta är ledningen inom den offentliga sektorn intresserad av att producera resultat som stämmer överens med organisationens mål. Detta innebär att gräsrotsbyråkraten, på grund av den höga arbetsbelastningen, måste finna genvägar och begränsa sina arbetsuppgifter för att kunna hantera de krav och det ansvar som yrket medför. Detta är en paradox eftersom gräsrotsbyråkraten måste utveckla strategier som motsäger organisationens riktlinjer för att hinna med sitt arbete. Dessa strategier blir dock nödvändiga för organisationens överlevnad på grund av de begränsade resurserna (Lipsky 2010).

**Metod och tillvägagångssätt**


**Litteratur- och materialsökning**


Urval

Vi har intervjuat sex socialsekreterare från olika lokalkontor i en kommun i södra Sverige, som arbetar, eller har arbetat med myndighetsutövning inom sektionen för barn- och unga. Till att börja med tog vi kontakt med sektionscheferna på lokalkontoren i kommunen för att informera om studien (se bilaga 1). Därefter skickade vi ut informationsbrev via mail till socialsekreteraren i kommunen (se bilaga 2). Socialsekreterarna fick sedan själva anmäla sitt intresse för att medverka i studien genom att svara på mailen, vilket innebär att urvalet baseras på självselektion. Självselektion innebär att respondenterna själva bestämmer sig för att delta i en undersökning genom exempelvis en annons eller liknande (Perlnski, 2009). Anledningen till att vi valde självselektion som urvalsmetod var att vi ville försäkra oss om att deltagandet i studien var frivilligt. Ett undantag från detta var att en av sektionscheferna på lokalkontoren informerade om studien i arbetsgruppen och därefter förmedlade mailadresser till två socialsekreterare till oss. Vi hade helst sett att de socialsekreterare som var intresserade av att delta i studien själva hade hört av sig, men vi skickade istället mail till de socialsekreterare som chefen hade förmedlat och informerade om vad ett deltagande skulle innebära. Detta för att försäkra oss om att de kände sig bekväma med upplägget och att deltagandet var frivilligt. Enligt vår uppfattning har detta inte påverkat respondenterna då chefen inte kommer att kunna härleda uppgifterna i studien till enskild socialsekreterare, eftersom alla uppgifter hanteras konfidentiellt. Det var sammanlagt nio personer som hörde av sig och kunde tänka sig att delta i studien. Samtliga erbjöds att delta i undersökningen, men vi fick sedan ett bortfall på tre personer.
**Intervjuguide**


**Genomförande av intervjuer**

Det finns i huvudsak två typer av intervjuplatser; antingen äger intervjun rum i en miljö som känns naturlig för respondenten, exempelvis dennes hem eller arbetsplats, eller så tar den plats i en miljö som känns onaturlig, exempelvis forskarens kontor (Jacobsen, 2007). I vår studie har respondenterna själva färd välja i vilken miljö intervjuerna skulle genomföras. Syftet med detta var att de skulle känna sig så bekväma som möjligt i situationen. Fyra respondenter valde att sitta i samtalsrum på deras arbetsplats, en person valde att sitta på ett kontor och en socialsekreterare ville träffa oss på högskolan.

Analysmetod


Etik

De fyra grundläggande forskningsetiska kraven är enligt Vetenskapsrådet (2002) informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav och nyttjandekrav. Informationskravet

Vi har även frågat respondenterna om de skulle vara intresserade av att ta del av kommande resultat i studien, vilket de ville. En av respondenterna bad dessutom om att få ta del av transkriberingen av intervjun för att försäkra sig om att vi hade uppfattat denne rätt och vi skickade därför den transkriberingen till respondentens mail.
Resultat

Inledande kommentarer

I följande avsnitt redovisas resultat med hjälp av rubriker som motsvarar intervjuguidens teman. För att underlätta läsningen och för att uppgifter inte ska kunna härledas till enskild person har vi valt att utesluta vissa delar av citat. Detta har markerats som […] i texten.

Respondenter

De sex socialsekreterare som har deltagit i studien arbetar eller har arbetat inom barn- och ungdomshandläggning i en och samma kommun, men kommer från olika lokalkontor. Samtliga respondenter har socionomexamen och har arbetat olika länge i yrket. Vi har intervjuat både män och kvinnor i olika åldrar. För att förhindra identifiering av respondenterna har vi valt att kalla dem för IP1, IP2, IP3, IP4, IP5 och IP6, där IP står för intervjuperson och socialsekreterarna har tilldelats varsin siffra.

Arbetssituation

Hur ser arbetssituationen/ arbetsbelastningen ut?

Sammanfattningsvis beskriver samtliga socialsekreterare sin arbetssituation som väldigt tuff med högt ärendeinflöde som är svårt att påverka, att arbetet är oförutsägbar samt att det råder tidsbrist. De säger också att arbetet är roligt, intressant och utmanande, men att de har för mycket att göra.

"Jag tycker bra om mitt arbete, det är ett väldigt stimulerande arbete det är utmanande, det är ett svårt arbete […] man jobbar i ganska komplicerade situationer […] med ett väldigt högta inlöde […] man blir ju aldrig färdig riktigt liksom, för att när något avsöndras så man ska andra påbörja två eller tre nya grejer” (IP1).

"Jag har ju alltid tyckt att jobbet är väljigt roligt […] det är så galet mycket och göra bara […] det är väljigt mycket man ska, dokumentera […] då äts ju tiden upp, väljigt mycket av sånt som inte är klientarbete” (IP4).

"Det är spännande och det händer mycket och sådär […] det är också som blir stressen […] jag trivs väljigt med arbetsuppgifterna, men jag trivs inte med att det är pressat […] så jag går ganska mycket i tankarna på att hitta något annat då” (IP6).

"Jag tycker det är jätteroligt jobb på många sätt, man träffar mycket människor […] så jag trivs med det, sen kan det ju va lite för mycket i perioder men det går ju liksom sähär i vågor. […] Man införde BBIC då den här utredningsmodellen och […] många tykte det var jättejobbigt att gå över till den då och, den känns ju mycket mer
Möjlighet att påverka arbetssituationen?

Samtliga socialsekreterare beskriver också att det finns en hög grad av autonomitet i yrket i det avseendet att de kan lägga upp sin arbetsdag som de vill, men många säger att det är näst intill omöjligt att påverka inflödet med ärenden, vilket leder till en hög nivå av stress.

"Så inflödet det kan jag ju inte påverka men det kommer ju in vare sig vi kan ta det eller inte och då kanske vi måste ta det fast vi egentligen inte har tid [...] sen kan jag ju påverka det på det sättet att jag disponerar ju min tid helt fritt, jag väljer ju att boka in mina möten, mina besök när jag har plats i min kalender så, så det är ju ett väldigt fritt arbete på det sättet" (IP2).

"Sättet jag gör mitt arbete kan jag påverka [...] men det är svårt att påverka mängden arbete [...] vi har väldigt, väldigt mycket och göra så och där känner man sig lite låst" (IP3).

Flexibilitet i arbetet

Samtliga socialsekreterare säger att arbetet är flexibelt, men många (IP1, IP2, IP3, IP4 och IP5) anser att denna flexibilitet är begränsad inom vissa ramar.

"Alltså vi har ju, vi har ju vissa saker som vi måste hålla oss till liksom, just där, vissa ramar har vi ju för en utredning, att vi jobbar efter BBIC och så, sen hur man utreder det finns ju, det kan man vara väldigt flexibel i, det finns ju liksom olika metoder och modeller och det finns papper och klippa och klistra och rita. [...] Ibland kanske man kan kännas att man inte hinner riktigt att vara så flexibel som man skulle vilja, för att ofta tar sånt lite mer tid istället för att bara prata såhär upp-och-ned. [...] Man kanske skulle önska att man hade mer tid att vara mer flexibel, att kanske tänka ett steg till vad som passar den här ungdomen bättre eller den här familjen bättre eller så. Men vi har ju möjligheter om vi bara har tiden och vara ganska flexibla så" (IP2).

"Ja det tycker jag [...] det går inte att jobba på bara ett visst sätt [...] man måste vara flexibel inom allt, skulle jag säga [...] det krävs en del av en och liksom känna vara det [...] men jag tycker att de flesta klarar av det [...] jag tror att de som inte klarar av det, de slutar" (IP6).

Hur ser man på personalomsättning?

Samtliga socialsekreterare pratar om att det råder en hög personalomsättning i gruppen, men de presenterar olika förklaringar till varför de tror att många slutar på arbetsplatsen. Fem av sex socialsekreterare (IP2, IP3, IP4, IP5 och IP6) nämner den höga arbetsbelastningen som en
betydande faktor. IP1 menar att svårigheter att få fast anställning gör att personer söker sig bort från yrket och IP3 nämner även att hotfulla situationer i arbetet och oförutsägbarheten i hur dagen kommer att se ut, är stressande och påverkar personalomsättningen.

"Alla som har jobbat några år försvinner på något vis, eller många söker sig till andra ställen [...] jag tror inte att det är någon av dem som har tänkt hm vad spännande det skulle vara och prova något annat, jag tror jag söker det här, utan det är ungefär, hur i hela fridens namn ska jag orka? det är bäst jag söker mig härifrån [...] jag tänker man orkar inte med den akutverksamheten om man inte får andrum ibland” (IP4).

"Man har inte möjlighet att få någon fast anställning här för att det sitter ju tjänstlediga personer på de tjänsterna [...] då innebär det att man kanske söker sig härifrån, hade man fått en fast tjänst hade man kanske stannat kvar men man söker sig härifrån, det finns inga möjligheter att skapa, liksom, incitament för en positiv arbetsplatskultur [...] när man har en arbetsgrupp som är i ständig förändring [...] på något sätt så är det väldigt svårt att känna sig trygg” (IP1).

"Personalomsättningen här är ju enorm [...] det blir för jobbigt att hålla på med detta i längden, det sliter och vi hamnar ju i en del hotsituationer också [...] och det här med att man vill kunna veta lite hur veckan ser ut [...] i längden blir det för tufft att hålla på med det helt enkelt” (IP3).

Hur är klimatet på arbetsplatsen?

Samtliga socialsekreterare tycker att det råder ett positivt klimat på deras arbetsplats. IP6 menar dock att klimatet kan vara lite hårdför i stressande situationer.

"Jo men det är en bra, positiv stämning så [...] men man märker också av i perioder att folk har för mycket och göra, då blir det ju liksom mindre trivsamt prat i korridorerna [...] men annars så tycker jag att det är en varmt stämning och så tror jag att folk trivs. [...] Jag tycker att det ändå är ett varmt klimat utifrån det jobbet vi gör [...] men man ser så tydligt när, i varan del av korridoren här när folk är stresade då är dörrarna stängda [...] då får man knacka på och dra med sig folk ner på fika och sådär för att folk inte ska sitta och stänga i sig för mycket utan att man ska [...] komma iväg och lufta hjärnan och lite annat så [...] så jag tror att vi ser efter varandra ganska väl också om någon har tufft på tjänsten och så, att man hjälps åt” (IP3).

"Det är växlande lite hårt och i stressade situationer kan det vara lite hårt [...] i andra lägen kan det vara väldigt så att man är väldigt män om varandra och vill ta hand om varandra så och hjälpa varandra [...] men det handlar om arbetsomständighet och stressen så [...] jag tycker nog ändå att man månar om varandra tar överhanden” (IP6).
**Rolfförväntningar**

**Finns tydligt formulerade arbetsuppgifter?**

Samtliga socialsekreterare tycker att deras arbetsuppgifter är tydligt avgränsade. IP2 menar att lagen reglerar vilka arbetsuppgifter de har; IP3 förklarar att det finns olika delegationer som styr vem som har rätt att ta beslut i olika sammanhang, vilket skapar en tydlig arbetsfördelning; IP4 menar att även om arbetsuppgifterna är tydliga så är det otydligt vilken kvalitet arbetet ska hålla och IP5 tycker att BBIC ger en tydlig struktur i arbetet.

"Ja, det tycker jag [...] det är ju ganska, vad ska man säga, lagen reglerar ju ganska mycket det som vi ska göra så, vilka tidsgränser vi har på oss och alltså sådana saker när det gäller utredningar” (IP2).

"Ja, det tycker jag, de är väldigt tydliga då så att det. Man vet liksom [...] hur man ska gå tillväga och på så sätt är ju BBIC bra i och med att liksom, du börjar här och så slutar ju där då så att det är liksom en klar väg liksom hur man ska gå tillväga” (IP5).

"Ja det tycker jag ändå [...] vi har ju olika scheman om man säger, delegationer då, vad jag har rätt att ta för beslut och vad som ligger på sektionschef och vad som ligger på familjehemssekreterarna kanske [...] så då har vi lite scheman att följa och så har vi även handbok på nätet där man kan slå upp saker [...] jo jag tycker ändå att tjänsten och den rollen så är ganska så tydligt definierad” (IP3).

"Ja det är de, alltså, de är tydliga på så vis att liksom du ska göra alla de här stegen, alla momenten [...] man ska göra utredningar, man ska följa upp insatser, [...] men sen vilken kvalitet det ska hålla det är liksom inte tydligt” (IP4).

**Finns tydliga mål och riktlinjer?**

Fyra av sex socialsekreterare (IP2, IP3, IP5 och IP6) anser att det finns relativt tydliga mål och riktlinjer på arbetsplatsen. IP1 tycker att målen är tydliga men att det finns en större otydlighet i riktlinjer för arbetet eftersom arbetet är väldigt självständigt. IP4 är osäker på vilka mål och riktlinjer som finns för verksamheten.

"Det tycker jag att det finns, det är ganska så tydligt. Ofta pratar vi om just målsättningar så och formulerar om dem minst en gång om året och sådär så att det... så att det tycker jag” (IP5).

"Riktlinjer för hur man ska göra arbetet det finns väldigt mycket större divergens i liksom [...] det går ju inte riktigt att ha några väldigt tydliga riktlinjer för hur man jobbar [...] för att varje enskild handläggare kommer och handlägger ärenden på sitt sätt liksom” (IP1).

"Jo, men ganska i alla fall, vi har börjat jobba ganska mycket med våra mål, för att det ska vara ett mål som vi har varit med själva och satt upp, att det inte ska bli något mål
som kommer någon annanstans ifrån som vi inte tycker känns realistiskt för verksamheten och så och då tänker vi att vi måste ha egna mål här på vårat kontor, så det håller vi på att jobba ganska mycket med nu faktiskt. [...] Sen ekonomiska mål och så, det är ju jättevårt att hålla för behöver man placera en unge så behöver man göra det och då kanske man inte alltid tänker på ekonomin eller så, även om det är så en del tycker att man ska jobba, så är det ganska svårt” (IP2).

"Eventuellt gör det, det men jag vet inte riktigt vad de är i så fall [...] målet är ju, är väl att, ja att vi ska följa socialtjänstlagen alltså så det är väl, jag vet inte riktigt om det ska, om det är målet, nej jag vet inte vad målen och riktlinjerna är faktiskt” (IP4).

**Arbetskrav**

**Vilka krav finns, från vem?**

Socialsekreterarna har olika syn på vilka krav som ställs på dem. Tre av sex socialsekreterare (IP1, IP5 och IP6) menar att de krav som finns kommer från dem själva; två personer (IP1 och IP5) påpekar att det finns höga dokumentationskrav enligt BBIC; tre socialsekreterare (IP1, IP3 och IP4) nämner krav från klienter, tre personer (IP1, IP2 och IP3) menar att det finns krav från sektionschef; IP3 förklarar att det finns krav från organisation och högre chefer, två socialsekreterare (IP1 och IP4) pratar om krav från olika samarbetspartners; två personer (IP3 och IP4) menar att socialtjänstlagen ställer krav; två socialsekreterare (IP3 och IP5) nämner socialstyrelsens krav och IP4 säger att det finns krav från allmänheten.

"När man jobbar enligt BBIC så har vi oerhörda dokumentationskrav [...] de största kraven som jag tror att man har som man behöver jobba allra mest med det är kraven som man har på sig själv [...] sen så kan man nog [...] uppleva krav från sina klienter [...] sen så har vi ju sektionschefen också, som ju formellt så måste han ju ställa vissa krav [...] det tillkommer krav från samarbetspartners också” (IP1).

"Vi har ju ganska höga krav från lagens sida [...] vad vi ska och inte ska utreda så [...] och sen har man ju såklart krav från chefen och ja och organisationen och ledningen högre upp [...] vad vi förväntas göra och inom vilken tid och sådär så det är mycket krav runt om och sådär, samtidigt som vi har krav från klienterna också [...] så är det ju Socialstyrelsen som kollar oss också [...] emellanåt så de ställer ju också krav [...] det är bra också för då blir det mer kvalitet tänker jag” (IP3).

"Det finns ju ett krav från allmänheten [...] men sen är det alla som gör anmälningar till exempel, alltså andra myndigheter eller sjukvården, skolan och så vidare [...] sen så är det ju ett krav från socialtjänstlagen [...] den är ju liksom tvingande, man ska ju göra vissa saker inom vissa tidsramar och sen klienterna såklart” (IP4).
Hur blir kvaliteten i arbetet?

Fem av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3, IP5 och IP6) menar att alla på arbetsplatsen i huvudsak håller en god kvalitet på arbetet. IP4 menar däremot att det sällan finns en röd tråd i utredningarna och att tidsbristen påverkar kvaliteten på arbetet negativt.

"Jag tycker att vi försöker alla här liksom försöker göra så bra som det bara går och vi har ganska höga krav på oss själva att det ska va en hög kvalitet" (IP6).

"Nej men jag tycker inte att man kan, alltså det är ju väldigt ofta som den röda tråden saknas [...] men när man inte längre tycker att man kan få göra ett bra jobb, då blir det för tungt, när man bara liksom får hafsa igenom saker [...] till slut blir ju liksom vissa saker rätt så slentrianmässigt" (IP4).

Känner du dig nöjd med kvaliteten på arbetet?

Det råder delade känslor bland socialsekreterarna gällande hur nöjda de är med kvaliteten på det arbete som de utför. Enbart en av socialsekreterarna (IP1) säger sig vara nöjd med sitt arbete. Fyra av sex socialsekreterare (IP2, IP3, IP5 och IP6) känner sig ändå ganska nöjda med kvaliteten men tycker att den skulle kunna bli bättre. IP4 uppgir sig vara missnöjd med kvaliteten.

"Mm det gör jag, absolut [...] vi måste [...] göra vårt jobb, men gör vi inte ett bra jobb då kunde vi ju lika gärna låta bli att jobba överhuvudtaget liksom" (IP1).

"Även om det kan vara så att vi som jobbar här kan va svårtillgängliga och sådär så är det ändå så att [...] det drabbar oss som jobbar här mer än vad det drabbar klienterna [...] man mår inte bra [...] om man inte håller kvalitén [...] det handlar mycket om inställning tror jag [...] att vi ska göra ett bra jobb" (IP6)

"Jag tycker att det skulle kunna bli bättre faktiskt [...] men att det, jag tycker att mitt motto nånstans är att är familjen nöjd med det jag har åstadkommit så tycker jag att det känns okej då, så jag lägger liksom min vikt på den, på familjesidan istället för på myndighetssidan då" (IP5).

Hinner du klart i tid?

Fyra av sex socialsekreterare (IP2, IP3, IP4 och IP6) anser att de inte hinner klart med sina arbetsuppgifter i tid på grund av högt inflöde. Två socialsekreterare (IP1 och IP5) menar att de hinner klart med sina arbetsuppgifter. IP1 förklarar att de har satt inflödestop på arbetsplatsen, det vill säga att de inte tar in några nya utredningar för tillfället och båda (IP1 och IP5) anser att det gäller att hitta bra strategier för att hantera arbetet.
"Ska jag säga det rakt ut? Nej [...] enligt lag ska jag ju bli färdig med dem i tid [...] och det har ju familjen rätt till också men ibland är det fan i mig omöjligt [...] när det är så högt tryck och det kommer in något som kanske är mer akut [...] då måste man [...] prioritera det först [...]och det är inte bra på något sätt men jag vet inte hur man ska kunna göra annorlunda om inte *skratt* vi har mer personal [...] så det kan vi säga, i nuläget är det näst intill omöjligt och få det att flyta på, att alla får det de har rätt till så [...] och samtidigt tänker jag att ja det är det enda sättet och visa att det drar ut på tiderna. [...] vi kan inte knäcka oss och sitta här varenda kväll [...] då går man ju in i väggen tillslut” (IP3).

"Jo men det tycker jag [...] våran förste har satt inflödesstopp vilket inte löser någonting långsiktigt [...] då tar inte vi in några nya utredningar [...] det innebär ju att de ligger på hög [...] men det möjliggör för dig att göra färdigt det man har liksom och minska stress [...] sen tycker jag ändå att det finns väldigt goda möjligheter att göra allt, sen hänger det ju väldigt mycket på en själv och ens egen kapacitet liksom” (IP1).

"Jag tycker att jag hinner ganska bra då, men sen vet jag kollegor som har svårare då så att det [...] jag tror att jag har nog ganska bra fokus på mitt jobb då så att det. Jag försöker göra det i tid och jag försöker att inte halka efter i dokumentation och sådär då” (IP5).

**Samarbete**

**Samarbete med kollegor?**

Samtliga socialsekreterare tycker att samarbetet med de egna kollegorna fungerar mycket bra.

"Det fungerar jättebra tycker jag. Så vi jobbar ju oftast två och två i utredningar då så att det, då måste man kunna samarbeta någorlunda i alla fall” (IP5).

"Jo, jättebra [...] där får man ju upphävning hur man ska tänka vidare om man har kört fast [...] det är det positiva med att man jobbar två och två [...] och sen är det bra att man jobbar med alla olika kollegor också” (IP3).

**Samarbete med sektionschef?**

Samtliga socialsekreterare tycker att samarbetet med chefen fungerar bra, men vissa önskar att chefen skulle vara mer tillgänglig och delaktig i verksamheten (IP1, IP2 och IP4).

"Det fungerar också väldigt bra. Sen skulle man ju önska att chefen fanns mer tillgänglig, det är väl det som [...] vi klarar mest på. De har väldigt mycket möten tycker vi, de är väldigt upptagna hela tiden, man skulle önska att de fanns mer till hands liksom för att bara sänka in och fråga en grej och så, men det är ganska svårt” (IP2).
"Ja det fungerar ju bra, i den mån man får tag i honom [...] han är ju jätteupptagen [...] det känns alltid som att han gör sitt bästa men [...] det är liksom en omöjlig verksamhet” (IP4).

**Samarbete med socialnämnd?**

Samtliga socialsekreterare anser att samarbetet med socialnämnden fungerar bra. IP3 tycker dock att samarbetet ibland kan vara lite problematiskt.

"Jo men det, jag tycker att det fungerar på bra som man kan förvänta sig liksom utifrån att vi är helt olika professioner egentligen” (IP2).

"Bra [...] har man lagt upp ärenden till nämnden så vill de oftast att man ska va med då [...] så att de får ställa lite frågor också [...] jag tycker att de är intresserade och nyfikna på hur vi jobbar och [...] nyfikna på liksom klienterna och hur det går för dem och sådär” (IP6).

"Det har varit ganska heta diskussioner [...] där våra förväntningar på varandra har krockat liksom [...] men nämnden har vi ju ett stort samarbete med och jag tycker ofta de är med på banan om vi förklarar hur vi tänker och tycker [...] men det kan vara ganska tidskrävande, samarbetet med nämnden” (IP3).

**Samarbete med andra verksamheter?**

Fem av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3, IP5 och IP6) anser att samarbetet med andra verksamheter, ofta skolan, i huvudsak fungerar bra men vissa (IP1, IP3, IP4 och IP5) tycker att det är svårt med återkoppling eftersom det finns sekretess mellan de olika professionerna. Enligt IP2 kan en svårighet vara att professionerna har olika förväntningar på varandra. Tre personer (IP1, IP3 och IP6) anser att det är viktigt med en kontinuerlig dialog mellan verksamheterna för att samarbetet ska fungera.

"Jag har inte några jättebekymmer och samarbeta med skolor eller någonting men att många tycker att det är ganska jobbigt så [...] sen är det ju liksom [...] sekretess, man ska inte säga allt till alla och det [...] är alltid en liten balangång där [...] hur mycket man kan lindra ångesten som skolan har inför den unga, för att man inte kan berätta någonting [...] utifrån att man inte har familjens tillåtelse” (IP5).

"Man drar åt olika håll ibland [...] och det kan ju skilja sig, när det gäller skolor så kan det ju skilja sig från skola till skola [...] hur mycket kontakt man har med skola eller med barnpsyk eller ja [...] man får ju egentligen lägga ner ganska mycket tid på att det ska bli ett så bra samarbete [...] det har man ju mycket liksom igen om man gör det [...] för och liksom komma och kräva saker eller ifrågasätta saker om man inte har haft så mycket kontakt innan, det är ju svårt” (IP6).
**Hur fungerar kommunikationen?**

Fem av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3, IP4 och IP5) anser att kommunikationen fungerar bra på deras arbetsplats. IP6 menar att kommunikationen blir sämre vid stressade situationer.

“Ibland så kan det ju bli det här att man inte hinner och lyssna eller man är lite otydlig och så men det oftast går det liksom lösa [...] det är inte så mycket det här med att man får dubbla budskap [...] det ju ganska viktigt att det inte är så [...] och folk hjälper varandra och sådär, så att det tycker jag känns bra” (IP5).

”Det går precis hand i hand med det också med stressen där att har man bråttom [...] så blir man inte lika bra på att kommunicera själv [...] och det märks jättesnabbt om man missar det [...] då blir det missförstånd och, ja det blir en ond cirkel så att då får man verkligän gå in till kollegan och säga att nu blev det såhär och såhär och jag får be om ursäkt och, ja det blir en ond cirkel så att då får man verkligen gå in till kollegan och säga att nu blev det såhär och såhär och jag får be om ursäkt och alltså man måste [...] våga ta sånt [...] för annars kan det ju börja gro saker i varandra” (IP6).

**Finns konflikter i gruppen?**

Ingen av socialsekreterarna upplever att det finns några större konflikter i arbetsgruppen, men hälften av dem (IP3, IP5 och IP6) säger att det kan förekomma viss irritation ibland.

”Nej för det, det kanske låter otroligt men det, nej, det har jag faktiskt inte gjort [...] vi har ett väldigt lika synsätt [...] det skulle inte funka liksom om man gick och hade liksom agg till någon fast man, när vi träffar familjer och ungdomar och så, så måste vi vara, stå på samma, liksom, ofta gör vi ju det två och två och då funkar det ju inte att man inte kan jobba ihop med någon eller att det är något som ligger och skaver så” (IP2).

”Inte några allvarliga, sen är det ju alltid lite snabb och sånt där, men inte några allvarliga konflikter då” (IP5).

**Ledarskap**

**Får socialsekreterarna hjälp att utveckla sina färdigheter?**

Fyra av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP4 och IP5) säger att de inte får särskilt mycket stöd i att utveckla sina färdigheter, men uppgör ändå att de får gå vissa utbildningar ibland. IP3 tycker att det finns möjligheter att utveckla sina färdigheter just på grund av de utbildningar som erbjuds. IP6 tycker att det finns en del möjligheter att utveckla sina färdigheter, men att de är begränsade.

”Nej, det ska jag inte säga. Eller ja, alltså det, vi fick ju gå utbildningar [...] jag vet inte, alltså vad är en utbildning nån dag någonstans och så får man information liksom, det är ju på nät vis sen som utbildningen börjar och jag nej men jag tycker inte
att man hann med, man hann inte med liksom att reflektera över det som man varit på utbildning för” (IP4).

"Mm, han skickar oss på kurser och sånt där, det uppmuntrar han ju väldigt mycket så att ja det tycker jag” (IP3).

"Ja till viss […] jag tycker väl att om jag själv kommer med förslag så får jag nog gehör ibland men, där handlar det mycket om ekonomi också […] om man behöver fortbildning i någonting så är det ju svårt och få det” (IP6).

**Behandlas de anställda rättvist?**

Tre av sex socialsekreterare (IP2, IP3 och IP4) uppger att de anställda behandlas rättvist. Två av de andra socialsekreterarna (IP1 och IP5) tycker som regel också det, men IP1 menar att den osäkerhet som det innebär att inte ha fast anställning skapar orättvisa på grund av att beskeden om eventuella förlängningar av vikariat kommer sent. IP5 anser att det kan vara problematiskt när de anställda tilldelas ärenden som de själva upplever att de inte har utrymme för. IP6 tycker inte att de anställda behandlas rättvist eftersom de som är osäkra och frågar mycket inte får lika mycket uppbakning som andra.

"Det tycker jag faktiskt mm […] det är nog det här att vi inte har så mycket konflikter sinsemellan, jag tror att, om man hade upplevt att någon var särbehandlad eller så, så hade det nog uppstått mer irritationer” (IP3).

"Som regel så tycker jag att det funkar bra sen blir det ju, det blir lite problematiskt när […] jag inte vet om jag ska vara kvar och när får jag ett besked om jag får vara kvar eller inte […] och i de situationerna som kan uppstå kan jag uppfatta att det inte alltid blir riktigt bra liksom [...] folk får vänta för länge på att få besked, folk blir osäkra och otrogen […] det kan jag tycka inte är riktigt rättvist sätt att behandla människor på likasom, eller jag tycker inte att det känns bra” (IP1).

"Jaa det tycker jag […] det kan bli jobbigt ibland […] att man kanske har en avvikande åsikt med sin chef som tycker att nu ska du ta en utredning, men man tycker själv att man inte har utrymme och det kan nog upplevas som ganska tufft” (IP5).

"Nej det tycker jag nog inte […] jag tror det handlar om hur man uttrycker sig själv om man är väldigt självständig så får man mer uppbakning […] och de som är mer osäkra har svårare […] det ses inte riktigt som någon bra egenskap att komma och fråga mycket […] så att det märker jag på vissa kollegor som inte mår så bra i det […] det är ett jobb som kräver mycket egen, egna initiativ och att man vågar mycket själv” (IP6).

**Hur hanterar ledningen eventuella problem?**

Fyra av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3 och IP5) nämner att ledningen har försökt lösa problem med personalomsättning genom en löneökning för socialsekreterare som arbetar

"Han har ju försökt att [...] jobba på det, men sen så tror jag att han har börjat nå en punkt där han börjar tröttna lite och han tycker att han kan inte påverka situationen, han har försökt äska om mer pengar men han får inte det, nu vet jag att han gick emot sina chefer och bildade nya tjänster som han inte fick göra [...] så han anstränger sig liksom. Sen tror jag att han har en frustration liksom som han jobbar med [...] för han blev trött på oss för att vi bara klagade [...] jag tycker inte att, jag förstår att han är i en position som chef, samtidigt så ska man som chef kunna härbärgera sina anställdas känslor. [...] Nu har vi fått en löneökning [...] och det är en positiv grej liksom, man ökar lönerna för att få folk att stanna kvar och för att göra det mer attraktivt" (IP1).

"Om man skulle klaga på någonting hör på kontoret till vår sektionschef till exempel, då tror jag att det skulle tas väl emot liksom alltså så, däremot om man skulle klaga på högre ort så tror jag inte att det skulle tas så väldigt väl emot [...] men jag tänker att de också är pressade i att de vet hur vi kanske har det men de vet inte hur de kan göra det de vill, så kan det ju vara [...] men ändå att problemen lyfts och att alla vet om att de finns och att kanske ingen tycker att det ska vara såhär, men så är det så i alla fall just nu [...] vi inom barn- och ungdom då har fått 2 000 extra i lönepåslag [...] även om vi får mer pengar så får vi ju inte mindre att göra eller att jobbet blir mycket på ett annat sätt liksom, men det är ändå, det är på det enda sättet som de som bestämmer så att säga kan visa sin uppskattning och att vi gör ett bra jobb" (IP2).

"Jag tror vi var fem, sex stycken här i ungdomsgruppen när jag började här och nu är vi tio [...] Handlar det om sådana saker i verksamheten som ändå är ganska lätt och förändra så tänker jag att det tas emot och man tar upp det och så [...] men är det saker som är svåra och förändra då är det ju motstånd [...] sånt som kostar pengar" (IP6).

"Ja vi tar ju tag i dem ganska direkt [...] när man kommer till ledningen, då tycker jag att de tar tag i det ganska direkt och tar en på allvar [...] så jag tycker att de hjälper en och strukturerar upp det bra [...] man får vara tydlig med det själv att det är ett problem så för de kan ju inte gissa sig till det utan man får själva ta tag i det och söka upp dem tänker jag [...] och då får man stöd när man väl gör det [...] de ser ju problemet och vi har ju också fått ett lönepåslag här uppe på myndighetssidan då för att folk ska stanna kvar men jag tror i slutändan så behövs det mer personal för vilken
lön man än har så hjälper det ju inte om man knäcker sig och går in i väggen liksom” (IP3).

Organisation

Hur ser socialsekreterarna på organisationen?

Två av sex socialsekreterare (IP3 och IP6) anser att organisationen har en bra uppbyggnad. IP1 menar att det finns en del inbyggda problem i en offentlig förvaltning eftersom det är politiker, inte professionella, som beslutar i organisationen. IP2 tycker att det är det är för många chefsled i organisationen. Två socialsekreterare (IP4 och IP5) framhåller att det är en dålig chefnärvaro ute på arbetsplatserna samt att det borde gå att strukturera upp organisationen på ett annat sätt.

"Alltså xx-stads organisation är ju ganska [...] stor. [...] Vi som socialsekreterare här har man mycket stöd i organisationen, man kan remittera både den ena och den andra problematiken. [...] På det stora hela tycker jag nog att den är bra och att den ger ett stöd i arbetet vår organisation här” (IP3).

"I och med att vi jobbar i offentlig förvaltning inom en kommun så går ju det här ganska långsamt alltså förändringsarbete och såna här saker. [...] Det är väl en del av det demokratiska systemet men jag tycker att det finns ett inbyggt problem med att man har lekmän som har högsta beslutanderätten i [...] förvaltningen liksom, medan det är utbildade socionomer med flerårig erfarenhet som faktiskt är nära familjerna och gör jobbet [...] så ska de sitta och tycka om det då utifrån något lekmannaperspektiv. [...] Saker behöver gå från oss till chefen, från honom till hans chefer, från de cheferna till politikerna, sen så ska det fattas ett politiskt beslut, ja lycka till med det liksom, samtidigt som man sitter i den här kommunen med en massa besparingskrav. [...] Då kommer man till politikerna så säger de [...] det är väl inga problem? det finns ju massa arbetslösa socionomer liksom, det examineras ju ut folk här liksom, så länge vi har en socionom på varje stol här liksom och jobbar, så har ni ju täckning. [...] För dem gör det ingen skillnad om man har en person som har varit i fem år eller en person som aldrig har jobbat en anda dag i hela sitt liv! [...] Hade vår förvaltning fått bestämma hade man inte gjort så, men nu är det politikerna som får bestämma [...] och det kan ju vara lite frustrerande [...] det är ett ganska kortsiktigt perspektiv” (IP1).

"Det kanske är ganska svårt att uttala sig om för man befinner sig inte så långt upp i organisationen som handläggare liksom. Det är ju, tyvärr är det ju ganska långt upp till våra högsta chefer så. De visar sig ju inte här så jätteofta och det är synd tycker jag [...] det käns inte riktigt som att de där uppe vet riktigt vad det här jobbet går ut på tyvärr, för att de inte är med ute i verksamheten och det vet ju inte politikerna heller, det är ju de som styr ytterst” (IP2).

"Som det ser ut nu så här vi väldigt dålig chefnärvaro på våran arbetsplats då och det tycker jag, med tanke på de som är nyexade då som kommer och börjar jobba då, de
behöver ganska mycket, bara vetskapen att det finns en chef man kan fråga gör ju jättemycket då och det skulle trygga upp arbetsplatsen mycket mer då så att det och att man har lättaare att få svar ganska direkt då. [...] Jag tycker att man skulle kunna göra bättre strukturer i själva organisationen då så att jag tror det skulle kunna bli ganska mycket bättre då, att det är väldigt, det är väldigt, ja vad ska man säga byråkratiskt mycket emellan och att nänstans skulle man behöva jobba närmare öppenvården [...] som handläggare då” (IP5).

**Intresserar sig ledningen för anställdas välmående?**

Fem av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3, IP5 och IP6) anser att det finns personer i ledningen som visar intresse för de anställdas välmående. IP4 däremot tycker inte att ledningen visar intresse för socialsekreterarnas välbefinnande.

”Jaa, det gör de det måste de ju göra [...] om man är chef för en verksamhet här så är det ju de anställda [...] maskinerna liksom, det är klart att de måste underhålla det, det är ju lite som att man är ju dum om man inte reparerar sina maskiner på fabriken ibland” (IP1).

”Nej men det tycker jag inte [...] jag har haft ärenden som har varit i blåsvädret och som har varit ute i media och sådär och då fick jag ingen information [...] alltså det är lite nonchalant så [...] ingen tanke på hur det kunde påverka en annan eller [...] det var ju inte så att någon utav dem hörde av sig liksom, lika lite som min chef gjorde också då [...] de har väl inte tid tänker jag, de har väl annat att göra” (IP4).

”Ledningen är ganska [...] stor egentligen om man tänker allt från sektionscheferna och uppåt då [...] så tycker jag väl att delar av ledningen visar att de bryr sig [...] och delar av ledningen inte så jag tycker både och [...] den styrande handen bryr sig väl inte så mycket [...] om man ska utveckla det. [...] Det finns ju fler alltså även på högre nivå som har en annan sida [...] som även ser och kommer ut träffar oss och frågar och så [...] alltså det kan räcka med att en chef kommer ut och lyssnar in oss i en halvtimme [...] man får lite mer ork och energi i en månad till […] det kan ju räcka ibland att man får fram sitt […] till den person som ska ta emot det [...] sen vet man ju att det liksom, man får ju inte alltid igenom allting eller, så är det ju […] det tror jag de flesta accepterar [...] jag tycker det är lite samma förhållande som vi har gentemot de ungdomarna som vi jobbar med [...] att man står, man hamnar över och man har makt [...] och då behöver man lyssna också [...] annars blir det väldigt fel […] det är viktigast tycker jag” (IP6).

**Stöd i arbetet**

**Vad har socialsekreterarna för stöd på deras arbetsplats?**

Samtliga socialsekreterare tycker att det finns möjlighet att få stöd av kollegor, men IP6 anser att stödet minskar i samband med stress. Fyra av sex socialsekreterare (IP1, IP2, IP3 och IP4) framhåller att de får ett bra stöd från sina respektive förste socialsekreterare och IP3 menar att
det finns ett gott stöd från sektionschefen. IP6 håller med om att det finns stöd att få från sektionschefen men att det är svårt att få när det är mycket att göra. IP5 tycker inte att det finns möjlighet att få stöd från sektionschefen på grund av att denne sällan finns på plats. Hälften av socialsekreterarna (IP1, IP2, IP4) efterfrågar ett mentorskaps för nyanställda som ett stöd i arbetet.

”Det gäller och ta hjälp av kollegor för blir man sittandes ensam för mycket på sin kammare så tror jag att det är lätt då liksom, att det blir för tufft [...] det stödet har vi av både förste socialsekreterare och sektionschef då” (IP3).

”År det en lugn period där det inte är så pressat så har man ju ganska mycket möjlighet att få stöd, men har alla mycket som det är nu, då får man sköta sig själv och det även upptäck att så att det finns inte tiden till och få stödet så” (IP6).

”Ja jag tycker det är ganska bra med kollegorna så, så att det är inga problem och kunna ge stöd eller få stöd och sådär men att det sen är det [...] låg tillgång till chefer [...] de är mycket på möten och [...] det är väldigt sällan man har tid och bara hafva någon och säga att nu behöver jag hjälp med det här då. Det kan vara lite tufft” (IP5).

”Man har liksom inte det mentorskapet som man skulle behöva ha så att man också ska bli duktig själv på jobbet eller sådär sen tänker jag att, för att man ska trivas måste man ha en stabil grupp omkring sig, man behöver känna varandra bra, man behöver liksom ha en trygg gemenskap i sin arbetsgrupp för att man gör, vi jobbar med jättesvåra saker, man måste liksom kunna prata om det, man måste kunna säga hur det påverka och man måste lämna ut sig själv lite grann och det gör man inte om man inte känner varandra. [...] Men det finns ju alltid möjlighet för det, det tycker jag, det har jag aldrig upplevt att man inte har fått om man har behövt. [...] Är det en mindre sak så kan det ju vara med en kollega, är det en större sak som ska vi placera eller inte då gör vi ju alltid det med vår förste socialsekreterare, eller så, vår samordnare” (IP2).

**Erbjuds kontinuerlig handledning?**

Samtliga socialsekreterare uppger att de erbjuds handledning i grupp, men hälften av dem (IP1, IP4 och IP5) säger att de skulle vilja ha enskild handledning. Två socialsekreterare (IP3 och IP6) tycker att det är en fördel att byta handledare med jämna mellanrum för att få nya infallsvinklar.

”Vi har någon extern handledare som är psykolog [...] då har hon ibland haft såhär typ, såna här mininuttbildningar i lösningsfokus, gjort lite övningar såhär, hur kan man tänka i vissa ärenden [...] sen tycker jag att en handledning kanske inte ska gå ut på att man får vidareutbildning i lösningsfokus så, det som jag skulle vilja ha ut av handledning mer är väl liksom att få ventila sin arbets situation, hur mår vi och vad händer och få [...] tekniker och verkyg för att hantera sitt jobb [...] sen har inte vi tid och springa på handledning varje vecka heller så det hade inte funkat och ha det oftare
kanske [...] men jag vet inte om det tillför så jättemycket faktiskt just den handledningen vi har haft” (IP1).

"Vi har väl, är det en gång i månaden vi har tror jag. [...] Då kommer det en psykolog [...] en eftermiddag i månaden och då är det obligatoriskt för gruppen och vara med på det [...] där får man mycket stöd, där får man en ny vinkling på det, nya idéer [...] få lite nya konkreta förslag hur man ska gå vidare [...] sen är vårhandledare nu väldigt duktig på att det här med att se om folk är på våg att brämsa ut sig [...] han ser det väldigt snabbt och kan stora upp skutan lite och hjälpa oss i det också [...] så det är kanon så jag tycker att handledning, så ska man känna sig påfylld efteråt och inspirerad och det gör jag faktiskt [...] med den här handledaren [...] vi har bytt ganska nyligen [...] och nu funkar det mycket bättre [...] jag tror att man behöver byta med jämna mellanrum [...] och inte ha en handledare är ut och är in för då blir det ju inte så mycket nya influenser” (IP3).

Hälsa- och välbefinnande

Påverkas hälsan och välbefinnandet?

Samtliga socialsekreterare anser att deras välbefinnande påverkas negativt av arbetet.

"Ja, så är det ju, eftersom jag då har varit sjukskriven [...] jag har haft ganska kraftiga symtom på det, jag tappar ord och jag säger fel ord och gör konstiga saker och jättesvårt att fokusera och landa, göra en sak i taget så att det, det är ju i allra högsta grad. [...] Jag kan inte säga att det bara är jobbet så, eller hela livet hör ihop på nåt vis men till stor del tänker jag att det är det” (IP4).

"Mm givetvis, jag tror att också det skulle kunna bli bättre just och få en bra organisation och trygghet i det [...] man tar ju med sig jobbet ibland och man sover sämre och så, man har jättemycket och så det är klart det påverkar” (IP5).

"Ja, framförallt så märks det när man har varit borta ett tag på semester eller om man kanske har varit hemma för vård av barn liksom lite flera dagar så, det är väl då man tänker att varför ska jag? jag kanske ska byta jobb nu? [...] för att man märker att då går man ner i varv [...] och att man börjar kanske fungera på ett bättre sätt [...] jag vet att det här jobbet stressar mig för mycket, jag vet det [...] och jag vet att jag skulle må bättre av att göra någonting annat [...] men det är lite som ett gift det här jobbet [...] jag vet inte, det kanske är första steget att man är medveten om det [...] då väljer man ju ändå själv om man ska stanna eller inte [...] men det är någonting som gör att man stannar kvar, att man väljer det ändå [...] jag gillar ju ungdomar [...] det är ju kontakten med ungdomarna [...] som kan ge så otroligt mycket [...] men nej jag skulle må bättre privat, personligen om jag jobbade med någonting annat” (IP6).

Hur hanteras stressen?

Hälften av socialsekreterarna (IP1, IP2, IP3) försöker koppla bort jobbet på sin fritid för att hantera stressen. IP5 berättar att denne tidigare har haft bra strategier för att hantera stress,
men att de inte är lika effektiva längre. IP4 nämner inga strategier för att hantera stress. IP6 uppger att denne säger ifrån när arbetsbelastningen blir för hög.

"Man får lägga det lite utanför sig själv för oftast så, när man inte når upp till det så kanske det beror på att man har fått mer att göra än vad man hinner med och då för att skydda sig själv lite så måste man kanske säga okej jag tar det här nya ärendet, jag tar det här men det betyder att jag inte kommer att hinna skriva färdigt utredningen om Kalle till exempel, för nu fick jag ju det här med Lotta idag. [...] Sen tror jag att det beror på också att, eller jag vet inte men, många säger i alla fall det som har, liksom jag barn och familj själv [...] jag kan inte jobba över hur mycket som helst [...] när jag äker härifrån så gär jag in i mitt andra, då måste jag släppa [...] man måste ha sina strategier liksom för hur man hanterar det så man inte, så det inte blir lika med ens liv för man har ett annat liv också, det här är ju bara jobbet, liksom, man måste skilja på det” (IP2).

"Ja, jag har väl haft det ganska bra då, fram till att jag fick ett hot [...] hem, då [...] tappade jag det [...] att kunna lämna saker utanför hemmet [...] när liksom någon trädde över den gränsen så liksom då föll ju alla... [...] men för min del så var det väldigt mycket att jag hade att här putar jag tänka på jobbet och här börjar min frizon och min fritid [...] jag tycker att jag har haft väldigt svårt att hitta tillbaka till det” (IP5).

"Jag blir förbannad tror jag [...] det ger en kraft att bli arg så på att det borde funkna på ett annat sätt [...] för jag vet att jag har varit i det läget, jag har varit sjukkriven någon period för ett antal år sen och jag var och nosade på det en gång till sen att liksom behöva gå hem då men då kände jag att [...] jag ska inte behöva sjukkriva mig för att mitt jobb är för mycket [...] för att jag gör mitt jobb bra [...] och jag ska inte behöva lida för det egentligen [...] jag ska inte behöva få sämre betalt för att jag är sjukkriven [...] eller liksom hamna i det och behöva springa på möten och på försäkringskassan och hit och dit [...] då vet jag att den gången satte jag ner foten [...] och det önskar jag att fler kunde göra och att man kunde göra det oftare [...] för det, det ses ju inte bra liksom, det är ju precis som att du klarar inte av ditt jobb då om du ställer de kraven [...] men jag tycker man ska våga det mer [...] jag tror man får mer skinn på näsan och mer självförtroende med åren och då förhoppningsvis [...] att man håller” (IP6).

Analys

En stressrelaterad arbetssituation

Samtliga socialsekreterare i vår studie beskriver sin arbetssituation som väldigt tuff med ett högt ärendeinflöde som är svårt att påverka och att det råder tidsbrist, vilket leder till en hög nivå av stress. Emotionell utmattning, hög personalomsättning och stress har kommit att bli stora problem inom barn- och ungdomshandläggning (Lee et al., 2011). Mor Barak et al. (2001), Gonzalez et al. (2009), Bennet et al. (1993), Nissly et al. (2005) och Tham (2008)


visar också att det är av betydelse att den högre ledningen kommer ut i verksamheterna och lyssnar in socialsekreterarna samt intresserar sig för hur de har det på arbetsplatsen.

**Organisationskultur**


För att skapa en positiv organisationskultur behövs ett bra samarbete, en rak kommunikation, samt ett accepterande klimat på arbetsplatsen (Schein, 2010). Våra resultat visar att det finns en god kommunikation, ett positivt och stöttande klimat samt ett gott samarbete på socialsekreterarnas arbetsplatser, men att kommunikationen, arbetsklimatet och samarbetet kan försämras vid stressande situationer. Vi har identifierat en krävande samarbetskultur på arbetsplatserna som genererar stress då det tar mycket tid att få ihop samarbetet med kollogor, chef, andra verksamheter samt socialnämnd.

**Handlingsutrymme**

Gräsrotsbyråkrater besitter enligt Lipsky (2010) ett stort handlingsutrymme då det handlar om hur de vill utföra sina arbetsuppgifter, men detta handlingsutrymme begränsas också av bland annat lagar, riktlinjer och direktiv som kommer från högre chefer och politiker. Våra resultat visar på olika sätt att socialsekreterarna har en stor handlingsfrihet i sitt yrkesutövande och att det märks genom att de själva får planera sina arbetsdagar som de vill. Det som inte går att påverka är det höga inflödet av nya ärenden, vilket skapar stress bland socialsekreterarna. Gräsrotsbyråkrater har ett stort handlingsutrymme (Lipsky, 2010) vilket flera av socialsekreterarna i vår studie hanterar till gagn för klienterna. En av socialsekreterarna i vår studie har, till exempel gjort placeringar som det egentligen inte finns ekonomiskt utrymme för i organisationen. En annan faktor som identifierats i studien är att den sekretess som råder mellan olika professioner, exempelvis mellan socialsekreterare och lärare, påverkar handlingsutrymmet då samarbetet begränsas. Däremot har socialsekreterarna ett stort handlingsutrymme att försöka motivera klienter att öppna upp sekretessen för att de ska få ett fungerande samarbete med andra verksamheter. Andra organisatoriska faktorer som påverkar gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme är den tid de spenderar på pappersarbete, vilket...
innebär att de har mindre tid för kontakt med klienter (Lipsky, 2010). Enligt våra resultat medför BBIC-strukturenökade dokumentationskrav som innebär att socialsekreterarna lägger mer än dubbelt så mycket tid på dokumentation som på klientkontakt. Av studien framkommer att socialsekreterarnas arbetsbörda har ökat sedan införandet av BBIC. De ökade dokumentationskraven ledde till arbetsbelastningen blev övermäktig för många socialsekreterare som då valde att lämna yrket.


**Diskussion**

**Resultatdiskussion**

Studien syfte har varit att lyfta fram socialsekreterares upplevelser av deras arbetsmiljö. De frågeställningar som undersökningen har utgått från är hur socialsekreterarna påverkas av...

och i förlängningen leder till hög personalomsättning. Nedan illustreras hur kulturerna påverkar arbetsbelastning och personalomsättning:


**Metoddiskussion**

Kvalitativ data är mer detaljerad och har en större variation i innehåll än kvantitativ data, vilket gör kvalitativet material svårare att analysera eftersom respondenternas svar varken är systematiska eller standardiserade (Patton, 2002). Fördelen med att vi har valt att göra enskilda intervjuer är att vi har fått ta del av detaljerad information om socialsekreterares personliga åsikter, vilket har genererat nya tolkningar av vad som skulle kunna påverka socialsekreterares arbetsmiljö. På grund av att det är svårt att analysera kvalitativ data har vi valt att göra en innehållsanalys där vi systematiskt har sorterat in materialet i vissa kategorier för att underlättas analysen, då det genom kategoriseringen blir lättare att identifiera likheter och skillnader.
**Validitet**


**Reliabilitet**

kan öka den. Vi anser att vi tack vare de ledande frågorna har fått utförlig information om socialsekreterarnas upplevelser av deras arbetsmiljö och att vi därmed kan se tydliga mönster i materialet. En svagheter som kan påverka reliabiliteten i enskilda forskningsintervjuer är intervjuareffekten som innebär att intervjuarens närvaro kan ha en inverkan på vad respondenten svarar (Jacobsen, 2007), vilket vi är medvetna om. En annan faktor som kan ha en negativ effekt på reliabiliteten är kontexteffekten, det vill säga att platsen där intervjun äger rum kan generera vissa resultat (Jacobsen, 2007). Även om respondenterna själva har fått välja var intervjuerna ska genomföras i vår studie, så kan det faktum att många har valt att intervjuas på arbetsplatsen ha påverkat deras svar. Det skulle kunna vara så att socialsekreterarna i vår studie har valt att låta sig intervjuas på sina arbetsplatser eftersom de inte har haft möjlighet eller tid att ta sig någon annanstans. Detta kan till exempel ha inneburit att respondenterna varit oroliga för att någon utanför rummet skulle kunna höra vad de säger under intervjun, vilket kan ha påverkat deras svar.

**Förslag till framtida forskning**

Enligt vår uppfattning behövs fler studier som belyser socialsekreterares arbetsmiljö ur olika aspekter. Som vi tidigare har nämnt är det svårt att dra tillförlitliga slutsatser i denna studie eftersom resultaten bygger på en mätning från en specifik tidpunkt. Det skulle därför vara intressant om fler valde att undersöka hur socialsekreterares arbetsmiljö kan förstås utifrån olika organisationskulturer.
Referenser


Socialstyrelsen har gjort en kartläggning som syftar till att ge en nationell bild av kompetensen hos den personal som arbetar med myndighetsutövning gällande barn och unga. Kartläggningen visar att det finns en förhållandevis stor personalomsättning bland framför allt socialsekreterare. Två tredjedelar av socialsekreterarna har arbetat kortare tid än tre år i sin nuvarande arbetsgrupp och många söker sig bort från en otillfredsställande arbetssituation med hög arbetsbelastning.

En studie, som berör socialsekreterares arbetssituation, är planerad och kommer att göras som en C-uppsats under handledning av Cecilia Henning, docent i socialt arbete på Hälsohögskolan i Jönköping. Vi undrar om er verksamhet skulle vara intresserad av att delta i vår studie. Om ni är intresserade så skulle vi vilja komma i kontakt med två socialsekreterare från er verksamhet som kan tänka sig att frivilligt ställa upp på varsin enskild intervju som kommer att ta ungefär en timme vardera. Vi är intresserade av att undersöka socialsekreterarnas egna upplevelser av eventuella hinder och möjligheter i arbetsmiljön.


Tack för er tid!

Med vänlig hälsning,

Malin Johansson och Alexandra Mellqvist

Socionomstudenter på Hälsohögskolan i Jönköping
Informationsbrev till socialsekreterare

Socialstyrelsen har gjort en kartläggning som syftar till att ge en nationell bild av kompetensen hos den personal som arbetar med myndighetsutövning gällande barn och unga. Kartläggningen visar att det finns en förhållandevis stor personalomsättning bland framför allt socialsekreterare. Två tredjedelar av socialsekreterarna har arbetat kortare tid än tre år i sin nuvarande arbetsgrupp och många söker sig bort från en otillfredsställande arbetssituation med hög arbetsbelastning.


Sammanlagt kommer 6-8 socialsekreterare från olika lokalkontor att intervjuas.

Tack för er tid!

Med vänlig hälsning,

Malin Johansson och Alexandra Mellqvist

Socionomstudenter på Hälsohögskolan i Jönköping
Bilaga 3

Intervjuguide

Anställningsuppgifter
Vilken utbildning har du?
Hur många år har du sammanlagt arbetat som socialsekreterare?
Hur många år har du arbetat hos din nuvarande arbetsgivare?
Arbetar du heltid eller deltid? I vilken omfattning?
Vilka arbetsuppgifter har du?

Nuvarande arbetssituation
Skulle du kunna beskriva din arbetssituation? Vad tycker du om ditt arbete?
Anser du att du kan påverka din arbetssituation? På vilket sätt?
Hur länge tror du att du kommer att fortsätta arbeta som socialsekretare? Varför?
Hur ser du på den höga personalomsättning som, enligt forskning, råder bland socialsekreterare? Vad tror du att det beror på?
Utförs arbetet på ett flexibelt sätt? Vad är det som fungerar? Vad är det som brister?

Rollförväntningar
Är dina arbetsuppgifter tydligt formulerade? Om ja, på vilket sätt? Om nej, vad saknar du?
Finns det klart definierade mål och riktlinjer för ditt arbete? Om ja, på vilket sätt? Om nej, vad saknar du?

Arbetskrav
Hur ser du på din arbetsbelastning?
Vilka möjligheter har du att göra klart dina arbetsuppgifter i tid?
Vad tycker du om påståendet ”där jag arbetar är kvantitet viktigare än kvalitet”?
Är du nöjd med kvaliteten på det arbete du utför? Vad är bra? Vad kan förbättras?
Vad har du för krav på dig? Från vem/vilka? Hur påverkar det ditt arbete?
Samarbete
Upplever du att det finns konflikter i arbetsgruppen? Vad kan det bero på?

Ledarskap
Hjälper din chef dig att utveckla dina färdigheter? Om ja, på vilket sätt? Om nej, vad saknar du?
Hur hanterar ledningen problem när de uppstår?
Behandlas de anställda på ett rättvist sätt? Hur märks det?
Vad tycker du är viktiga egenskaper hos en chef?

Stöd i arbetet

Organisation
Vad kan du säga om organisationens uppbyggnad? Vad är bra? Vad tror du skulle kunna förbättras?
Hur upplever du klimatet på din arbetsplats?
Hur tycker du att kommunikationen fungerar på din arbetsplats?
Upplever du att ledningen intresserar sig för de anställdas välbefinnande? På vilket sätt?

Hälsa- och välbefinnande
Tycker du att ditt välmaende och din hälsa påverkas av arbetet? Om ja, på vilket sätt? Vad får det för konsekvenser? Om nej, vad tror du att det beror på? Hur hanterar du det?
### Bilaga 4

#### Exempel på analysschema

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kategori</th>
<th>Citat</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Nuvarande arbetssituation</strong></td>
<td><strong>Hur ser arbetssituationen/ arbetsbelastningen ut?</strong></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>”Jag tycker bra om mitt arbete, det är ett väldigt stimulerande arbete det är utmanande, det är ett svårt arbete […] man jobbar i ganska komplexa situationer […] med ett väldigt högt inflöde […] man blir ju aldrig färdig riktigt liksom, för att när någonting möjligtvis avslutas så har man ju redan påbörjat två eller tre nya grejer”</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Rollförväntningar</strong></td>
<td><strong>Finns tydliga i arbetsuppgifter?</strong></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>”Ja, det tycker jag […] det är ju ganska, vad ska man säga, lagen reglerar ju ganska mycket det som vi ska göra så, vilka tidsgränser vi har på oss och alltså sådana saker när det gäller utredningar”</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td><strong>Finns tydliga mål och riktlinjer?</strong></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>”Det tycker jag att det finns, det är ganska så tydligt. Ofta pratar vi om just målsättningar så och formulerar om dem minst en gång om året och sådär så att det tycker jag.”</td>
</tr>
</tbody>
</table>