

Att trivas och må bra på jobbet

*En kvalitativ studie om hur anställda vid socialtjänsten upplever sin
psykosociala arbetsmiljö*

Frida Larsson

Filosofie kandidatexamen
Sociologi

Luleå tekniska universitet
Institutionen för ekonomi, teknik och samhälle

Frida Larsson

Vårterminen 2011



Att trivas och må bra på jobbet

En kvalitativ studie om hur anställda vid socialtjänsten upplever sin psykosociala arbetsmiljö

Frida Larsson

Luleå tekniska universitet

C – uppsats

Sociologi

Institutionen för ekonomi, teknik och samhälle

Vt: 2011

Handledare: Petra Jonvallen

Förord

Jag vill tacka så mycket för att jag fått möjligheten att genomföra min studie inom verksamheten individ och familj. Det har varit oerhört intressant att få en större insikt och ta del av erat arbete. Jag vill även vidare tacka alla socialsekreterare som bidragit med sina erfarenheter, åsikter och upplevelser till denna uppsats. Även ett stort tack till min handledare Petra Jonvallen på Luleå Tekniska Universitet som varit till stor hjälp med tips och ideer under min skrivningsprocess. TACK!

Sammanfattning

Uppsatsen handlar om hur de anställda vid socialtjänsten i en kommun i Norrbotten upplever sin psykosociala arbetsmiljö samt om de upplever någon växelverkan mellan deras arbetsmiljö och deras privatliv. För att besvara mitt syfte och mina frågeställningar har jag valt att genomföra intervjuer vilket anses som bäst lämpad för att kunna beskriva just upplevelser. För att på bästa sätt kunna göra det genomförde jag totalt nio intervjuer med var och en av de anställda vid Socialtjänsten. Intervjupersonerna som jag tilldelades handplockades ut av verksamhetens enhetschef och kom från enheterna Råd och försörjningsstöd samt Missbruksenheten.

Förrutom Karasek och Theorells krav-kontroll och stöd modell som utgör studiens teoretiska referensram används även viss tidigare forskning så som Björling och Hägglunds enkätstudie. Björling och Hägglund redovisar i sitt resultat att de anställda ansåg att det hade oerhört stor betydelse att ha en god relation till sin arbetsgrupp. De anställda vid Socialtjänsten som ingick i min studie tyckte att de i det stora hela inte hade för höga krav på sig. De kände även att de fick stöd från arbetskolligor och ledning om så erfordrades. Däremot när det gällde kontrollen i arbetet framgick det att de inte upplevde sig kunna kontrollera allt, men att det många gånger berodde på att arbetet i sig utformas och utgår utifrån politiska direktiv vilket medförde att många ibland upplevde sig styrda.

Nyckelord: Socialtjänsten, Socialsekreterare, Psykosocial arbetsmiljö

Abstract

The essay is about how the staff of social services in a municipality in Norrbotten view their psychosocial work environment and if they experience any interaction between their work and their private lives. To answer my purpose and my questions, I have chosen to conduct interviews, which is regarded as best suited to describe a great experience. To best way to do that I conducted nine interviews with each of the employees of Social Services. Interviewees that I was awarded handpicked out of the business unit manager and came from units Advice and livelihood support and Abuse Unit.

Besides Karasek and Theorell demand-control and support model that represents the study's theoretical frame of reference is also given previous research as Bjorling and Hagglunds questionnaire study. Bjorling and Hagglund reported in its earnings to the employees felt that it was extremely important to have a good relationship with their team. The employees at Social Services as part of my study felt that they by and large did not have too high demands on themselves. They also felt that they received support from work colleagues and management if they were required. However when it came to control the work indicated that they felt they could control everything, but that many times was because the work itself designed and based on political direktiv which meant that many times felt that they controlled.

Keywords: Social Services, Social Worker, Psychosocial work environment

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	6
1.1 Bakgrund	6
1.2 Tidigare forskning.....	7
1.3 Syfte.....	9
1.4 Frågeställningar	9
1.5 Avgränsningar och urval.....	9
1.6 Disposition.....	9
2. Teori.....	11
2.1 Beskrivning av den teoretiska modellen	11
2.2 Kritik mot modellen.....	12
3. Metod och tillvägagångsätt	13
3.1 Bearbetning av datamaterialet	13
3.2 Eventuella felkällor	14
3.3 Validitet	14
3.4 Reliabilitet.....	15
4. Verksamhetsbeskrivning	16
4.1 Socialtjänsten	16
4.2 Socialsekreterarnas arbetsområde och arbetsuppgifter.	16
4.3 Enheterna rådgivning & försörjningsstöd samt missbruksenheten.....	17
5. Empiri	20
5.1 Intervjupersonernas egna tolkningar och upplevelser.	20
6. Diskussion och analys.....	29
6.1 Verksamhetens krav	29
6.2 Egen kontroll i arbetet.....	30
6.3 Socialt stöd	30
6.4 Informanternas fritid.....	31
7. Reflektioner och fortsatt forskning	32
Källförteckning.....	33
Bilaga 1	35
Intervjuguide	35

1. Inledning

I en artikel i Dagens Nyheter skrivs det att det skett en ökning med 19 procent när det gäller utbetalningar av socialbidrag och ekonomiskt bistånd (www.dn.se, 2009). Vad som antas ligga bakom denna ökning är dels den ökade arbetslösheten samt att många inte är medlemmar i någon arbetslöshetskassa. I en annan debattartikel hämtat ur Norran diskuteras det att det skett förändringar i socialförsäkringssystemet och hur de bidragit till att många blivit utförsäkrade från Försäkringskassan, vilket medfört en ökning av socialbidragstagarna och en ökad arbetsbelastning bland socialsekreterarna (www.norran.se, 2011). Efter att ha läst och hört i media om socialsekreterarnas bristfälliga arbetssituation väcktes mitt intresse till att studera just hur socialsekreterare upplever sin psykosociala arbetsmiljö.

1.1 Bakgrund

Socialsekreterare arbetar under mycket spända och tvivelaktiga förhållanden samt att det även finns brister i både arbetsledningen och organisationen (www.av.se, 2011). Arbetsmiljöverket genomförde 2007 inspektioner bland 400 kommuner (Ibid). Syftet var att kontrollera så att kommunerna arbetar på ett förebyggande sätt för att undvika arbetsrelaterad ohälsa bland de anställda inom socialtjänsten. Tillsynsinsatsen inriktades till områdena våld och hot, systematiskt arbetsmiljöarbete samt arbetsbelastning och stress. Under inspektionerna framkom det att flera socialförvaltningar behöver förbättra beredskapen och rutinerna när det gäller hot och våld. Det framkom även under dessa inspektioner att vissa socialkontor inte var konstruerade på ett sådant sätt att de uppfyllde vissa kriterier gällande säkerheten. Vidare under inspektionerna visade det sig att socialsekreterarna ofta upplevde sig begränsade i sina möjligheter i att kunna arbeta på ett yrkesmässigt sätt på grund av arbetsbelastningen. Psykiska påfrestningar och hög arbetsbelastning är något som visade sig vanligt förekommande bland de anställda inom socialtjänsten (www.av.se, 2011).

Enligt Furåker handlar psykosocial arbetsmiljö om arbetets organisering och dess innehåll samt sociala relationer. Det handlar alltså om samspelet mellan den omgivande arbetsmiljön och individen. En vanlig formulering som förekommer är att psykosociala faktorer i arbetsmiljön blir bekant genom att arbetsmiljön studeras ur en sociologisk och psykologisk synvinkel. När den psykosociala arbetsmiljön studeras så ligger största fokus främst kring arbetsplatsen men trots det så är faktorer utanför arbetsplatsen också av betydelse. Dessa faktorer kan handla om förhållanden eller företeelser ute i samhället och i individers privatliv

(Ibid). Begreppet växelverkan har samma innebörd som att det finns ett samspel mellan två komponenter. Hur anställda mår på sina arbeten menar man därför har en logisk koppling till hur dessa individer mår privat och vice versa. Furåker påstår att en problemfylld familjerelation kan medföra en sådan påverkan att ett i normala fall hälsosamt arbete kan kännas lönlöst och tungt. Tvärtom kan däremot vara att man har ett ensidigt arbete och får kännedom om att det man tillverkar är av stor betydelse för andra människor som inte har det så lätt. För att kunna få en så fullständig bild som möjligt gällande definitionen av de psykosociala faktorerna för välbefinnandet och hälsan hos individer måste arbetslivet och privatlivet studeras tillsammans. De tre viktigaste komponenterna i den psykosociala arbetsmiljön är egenkontroll, arbetskrav och socialt stöd. På dagens arbetsplatser är tyvärr många gånger handlingsfriheten och den egna kontrollen i arbetet mycket lägre än arbetskraven.

Denna kombination har enligt forskning visat på ofördelaktiga effekter när det gäller trivsel och hälsan hos individer. Förutom att ha en hög egenkontroll vid behandlingen av krav som ställs i arbetet, är goda sociala relationer på arbetsplatsen av oerhörd betydelse för att låta bli att hamna i isolering. Genom att kombinera starkt socialt stöd och en hög egenkontroll genereras istället goda förutsättningar för en känsla av trivsel i arbetet. Eftersom den psykosociala arbetsmiljön är ett begrepp som är svårt att definiera brukar man dela upp det i psykosociala effekter respektive faktorer, vilket tydliggör det. Till de psykosociala effekterna tillhör hela arbetsmiljöns sociala och psykologiska resultat. Psykosociala faktorer är sådant som påverkar hur individen upplever arbetet samt uppgifter som ingår i arbetet inom arbetsorganisationen (Furåker, B, 1991).

1.2 Tidigare forskning

Björling och Hägglund genomförde 2004 en enkätstudie om socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö i Sundsvalls kommun. Studien illustrerar den psykosociala arbetssituationen hos socialsekreterarna från ett arbetsmiljöperspektiv. På ett kvantitativt tillvägagångssätt i form av en enkätstudie reser de fram socialsekreterarnas upplevelse av krav, kontroll och socialt stöd på arbetsplatsen. Deras utgångspunkt var att ta reda på om socialsekreterarna upplevde att de hade höga krav, låg egenkontroll och lågt socialt stöd vilket det framgick att de hade. Slutsatsen blev därmed att socialsekreterarna arbetade under tvivelaktigt spända förhållanden samt att det förekom brister i både organisationen och arbetsledningen på grund av

upplevelsen av hög arbetsbelastning och en ledning som inte alltid upplevdes som så närvarande (Björling & Hägglund, 2004).

Thorsrud (1969) menar att vi har ytterligare krav än enbart reglerad arbetstid, skydd mot skaderisker, lön och anställningstrygghet. Psykologiska behov i människans arbetsliv är något som särskilt intresserar Thorsrud. Enligt Thorsrud måste uppmärksamheten därför istället ledas mot allmänna psykologiska krav som kan ställas på innehållet i arbetet. Utifrån detta resonemang urskiljer han sex viktiga psykiska behov som arbetet är skyldig att tillfredställa. Det första är att det finns ett behov i arbetsinnehållet som fordrar någonting mer än enbart tålmod och som betyder ett lägsta värde av variation, även om det inte alltid ska ske något nytt. Det andra handlar om behovet att kunna lära sig något nytt i arbetet och vidare även lyckas fortsätta att lära sig nya saker. Det tredje syftar till behovet av att kunna ta beslut. Fjärde psykologiska behovet handlar om betydelsen att kunna vara medmänsklig och förstående samt visa respekt på arbetet. Femte behovet handlar om att kunna se kontexten mellan omvärlden och arbetet. I alla fall att man kan se en koppling mellan det man gör i arbetet och det som anses som lämpligt. Det sjätte och sista behovet pekar på att man skall kunna föra samman arbetet med framtidsförhoppningar utan att det måste inbegripa karriären.

Gardell är en annan forskare som under många år sysslade med att ur ett psykosocialt perspektiv studera arbetslivet. I sin bok som heter *hur har du det på jobbet* skriver Dahlgren bland annat om hur Gardell sammanfattar arbetsglädje i tre punkter utifrån vad upplevelserna av arbetsglädje var bundet av:

- *Möjligheterna till inflytande och kontroll över sin egen arbetssituation,*
- *Möjligheterna att uppleva sin arbetsinsats som meningsfull och angelägen,*
- *Möjligheterna att i arbetet ha kontakt och gemenskap med andra människor.*

Arbetets betydelse för hur människor ser och upplever arbetet ur ett psykosocialt synsätt handlar om anpassade delar som ingår i hela livssituationen. I vår livssituation ingår tre olika områden familjeliv, fritid och arbete. Vilket av dessa områden som har störst betydelse för

individens hälsa har man inte kunnat komma fram till eftersom att det finns en mängd delade uppfattningar och åsikter om det.

Däremot påverkar de olika områdena och deras betydelse varandra, vilket medför att man därför benämner det som ett samspel mellan områdena (Dahlgren,1981).

1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur anställda vid Socialtjänsten i en kommun i Norrland upplever sin psykosociala arbetsmiljö samt om de upplever någon växelverkan mellan arbetsmiljön och deras privatliv.

1.4 Frågeställningar

- Hur upplever de anställda sin egen kontroll över sina arbetsuppgifter utifrån kraven från verksamheten ?
- På vilket sätt känner de anställda att de får den uppskattning och det stöd de behöver för det arbete som de utför ?
- Vilka faktorer i privatlivet påverkar deras arbetsmiljö?

1.5 Avgränsningar och urval

Studien kommer enbart att beröra anställda vid socialtjänsten i en kommun i Norrbotten. Intervjuerna genomfördes på arbetsplatsen med totalt nio stycken anställda från enheterna rådgivning och försörjningsstöd samt missbruksenheten. Alla informanterna var av det kvinnliga könet och intervjuades var för sig på deras respektive arbetsrum vilket gjorde det mer avslappnat. Informanterna som har ingått i min studie har jag blivit tilldelade av ansvarig enhetschef för enheterna.

1.6 Disposition

Uppsatsen påbörjas med en presentation av inledning och problemformulering som sedan efter följs av tidigare forskning samt syfte och frågeställningar. Nästa avsnitt i studien är teoriavsnittet där relevant teori samt teori kritik introduceras. Efter teoriavsnittet kommer

metodavsnittet där jag presenterar val av metod, tillvägagångssätt samt studiens validitet, reliabilitet och etik. Sedan kommer avsnittet med empiri där jag ger en beskrivning över socialsekreterarnas arbetsområde samt arbetsuppgifter. Nästa avsnitt är resultatavsnittet där jag redovisar vad som framkommit vid mina intervjuer. Resultatavsnittet övergår sedan till ett diskussions och analysavsnitt där resultat och teori förenas för att sedan avsluta studien med eventuella slutsatser samt förslag till eventuell fortsatt forskning.

2. Teori

2.1 Beskrivning av den teoretiska modellen

Jag har valt att använda mig av och utgå ifrån Karasek och Theorells krav och kontroll modell (Karasek & Theorell, 1990). Enligt dessa forskare påvisar bland annat modellen att en allt för hög grad av negativ stress är skadligt för den fysiska och psykiska hälsan och att även kontrollen över den egna omgivningen är något som är avgörande för den enskilde individen. Med krav syftar de på balansen mellan den ansträngning som arbetet fodrar och den belöning som sedan erhålls. Kontrollen i modellen avser handlings- och beslutsutrymmet med betoning på vilka möjligheter de anställda i organisationen har gällande det egna beslutsfattandet i arbetet. Det som är avgörande för hur individen upplever sin arbetsmiljö är relationen mellan de möjligheter individen får till socialt stöd och kontroll och de yttre psykiska kraven (Ibid). Vidare har Karasek även tagit fram en modell som vidrör arbetskrav. Med arbetskrav så syftar han till den insats som krävs för att arbetet ska bli fullbordat i förhållande till individens egenkontroll över sin arbetssituation, alltså hur stor handlingsfrihet det finns och om det finns något beslutsutrymme. (Agervold, 2001).

Krav och kontroll är inte enbart det som påverkar hur arbetaren mår på jobbet utan det sociala stödet är minst lika viktigt och finns i flera olika former (Furåker, 1991). Krav och kontroll modell visar på att en hög egenkontroll samt höga krav på arbetet leder till att arbetaren utvecklas i sin yrkesroll och lär sig nya saker. Till motsat till att arbetaren känner sig ha en låg egenkontroll över arbetssituationen samtidigt som kraven är höga, vilket resulterar till att arbetaren utsätts för hög psykisk stress och belastning. Däremot om arbetaren upplever låga krav och har en hög egenkontroll blir det istället att arbetaren inte upplever någon stress och istället känner en låg belastning.

En passiv arbetstagare kännetecknas genom att arbetaren upplever låga krav och en låg egenkontroll, vilket vidare leder till att arbetaren inte utvecklas på sitt arbete och inte heller lär sig något nytt (Agervold, 2001). Något som är av stor betydelse när det handlar om personalens psykiska hälsa är hur mycket de själva anser att de kan bestämma och kontrollera sitt arbete. De människor som har kontroll och känner att de kan influera i sitt arbete tenderar inte i lika stor utsträckning att uppleva stress i arbetet. En hög kontroll i arbetet innebär att man kan rätta arbetet efter vad som individen förväntar av sig själv (Karasek & Theorell, 1990). Den egna kontrollen i sitt arbete kan enligt Eriksson inte ses som någon utväg till att

individen ska undvika och slippa att få stressrelaterade sjukdomar. Vid tillfällen då individer fodrar för mycket av sig själv i sitt arbete riskeras den egna kontrollen att besestras vilket kan leda till en form av beslutsstress. Beslutsstress innebär en ständig omprövning i individens beslutsfattande. I detta läget är det sociala stödet från arbetskolllegor och ledning oerhört viktigt och av stor betydelse att inte behöva känna sig ensam i olika beslut i arbetet (Eriksson, 1991).

Forskaren Johnsson beskriver ytterligare fyra typer av stöd som finns under det sociala stödet. Johnsson menar att det är det emotionella stödet som är den viktigaste formen under det sociala stödet eftersom att det förser de grundläggande förnödenheterna av socialt umgänge och grupptillhörighet som upplevs genom kärlek, omtanke, känslor och tilltro. Nästa stöd är det värderande stödet som innebär att man ger individer potential att kunna jämföra sig med andra, vilket i sin tur leder till bekräftelse. Det instrumentella stödet är det stöd som individen erhåller av sina arbetskamrater genom exempelvis arbetsavlastning av arbetsuppgifter. Det fjärde och sista stödet enligt Johnsson är det informativa stödet vilket innebär att individen får råd och tips från människor i sin omgivning över hur olika situationer som uppstår ska hanteras.

Det sociala stödet är oerhört viktigt för att känna välbefinnande på arbetet då vi tillbringar en stor del av våra liv på arbetet. Forskaren Johnsson lade till ytterligare en dimension som innefattade socialt stöd och relationen mellan arbetskolllegorna, eftersom att det visat sig att krav och kontroll modellen inte var tillräcklig (Furåker, 1991).

2.2 Kritik mot modellen

I sin rapport skriver Holmström bland annat om några brister som man bör observera och ta hänsyn till när det gäller modellen. Det ena är att den är framforskad på industriarbete inte på tjänstemän inom andra områden, vilket medför att den därför inte tar hänsyn till alla omständigheter som är betydande för hur man upplever arbetsmiljön. Genom att sammanställa olika författares ståndpunkter tar Thylefors (2006) upp kritik mot krav-kontroll-stöd modellen. Han menar att modellen inte alltid passar in på samhällets moderna arbetsplatser, vilket kan bero på att modellen skapades för mer än trettio år sedan och framtogs på det manliga könet. Frågorna som ställdes då handlade om tidspress och arbetstempo (Thylefors,2006).

3. Metod och tillvägagångssätt

För att på bästa sätt kunna fånga intervjupersonernas upplevelser valde jag att använda mig av intervjuer. Intervjupersonerna som deltog och ingick i studien intervjuades för att på så sätt försöka få in alla tankar och åsikter som fanns kring ämnet. Vid intervjuerna utgick jag ifrån en intervjuguide (se bilaga 1) som informanterna redan innan intervjuerna fått ta del av. Innan jag påbörjade mina intervjuer upplyste jag intervjupersonerna om de etiska principerna och informerade dem om syftet med studien samt att materialet endast skulle användas till detta syfte och att deltagandet helt och hållet var frivilligt samt att jag garanterade dem anonymitet. Intervjuerna inleddes med bakgrundsfrågor så som ålder, utbildning, arbetsuppgifter med mera. Huvudfrågorna i intervjuerna var frågor som berörde ämnet psykosocial arbetsmiljö med viss anknytning utifrån Karaseks och Theorells krav-kontroll- och stöd teori. För att undvika att styra eller att begränsa respondenterna använde jag mig av så öppna frågor som möjligt. Varje intervju varade mellan 40-60 minuter vardera. Under intervjuerna försökte jag även sammanfatta en del frågor för att få en tydligare bild över det som sagts (Krag Jacobsen,1993). Innan intervjuerna påbörjades kontaktade jag enhetschefen för de utvalda enheterna och presenterade mig och berättade vad jag hade för syfte med min studie samt frågade om hennes samtycke till att få genomföra studien hos dem. Efter att jag fått hennes samtycke bad jag att få återkomma lite längre fram för tider då det skulle passa att genomföra mina intervjuer med de anställda. Redan dagen där på ringde enhetschefen upp mig och hade en lista färdig över namn och tider på när och vilka som jag skulle intervjuas.

Hon lämnade även en önskan på de anställdas vägnar och frågade om det var möjligt att jag kunde maila min intervjuguide till dem innan intervjuerna så att de skulle få en chans att eventuellt studera frågorna och förbereda sig lite. För att bibehålla deras anonymitet och inte avslöja deras identitet har jag valt att döpa om dem till fiktiva namn. Informanterna som kommer från enheten rådgivning och försörjningsstöd gav jag alla namn på bokstaven L och informanterna från missbruksenheten fick namn som började på bokstaven M. Genom att dela upp dem så ansåg jag att det skulle bli lättare att kunna se om det skiljde sig åt mellan informanterna från de olika enheterna.

3.1 Bearbetning av datamaterialet

Efter att jag transkriberat samtliga av mina intervjuer och fått dem från ljud till skrift blev det trettiosex A4 sidor med material att behandla. För att få en så tydlig och bra bild som möjligt läste jag igenom materialet flera gånger. Nästa steg i processen blev att urskilja olika teman

som framkom utifrån de skillnader och likheter som jag kunnat tyda. När jag sedan kände mig nöjd med min analys av materialet började sedan resultatet att sammanställas under empiri avsnittet i studien. För att undvika överflödiga upprepningar redovisas både analys och diskussion tillsammans. Under resultat avsnittet redovisas citat och empiri från intervjuerna som underlag för att stärka olika slutsatser som kunnat urskiljas i materialet. Tidigare forskning och den teoretiska referensramen är det som ligger till grunden för analysen av empirin.

3.2 Eventuella felkällor

Eftersom att intervjupersonerna redan i förväg innan intervjuerna fick möjlighet att ta del av intervjufrågorna finns det risk att svaren därför inte blivit lika spontana och kanske sanningseniga som de annars kanske skulle ha varit.

3.3 Validitet

Holme och Solvang (1997) menar att det är lättare att frambringa giltigheten, validiteten i kvalitativa studier än i kvantitativa studier eftersom att det bygger på närhet till det som studeras. Det som är viktigt och det som avgör om undersökningen kan betraktas som aktuell är frågorna i undersökningen. Det absolut svåraste stadiet i alla undersökningar är då man går från teori och begrepp till verkliga frågor som kan mätas på ett eller annat sätt (Eliason, 2010). När man genomför intervjuer är det viktigt enligt Silverman (2000) att man ställer sig frågan om intervjun ska betraktas som en flitigt beskaffad berättelse eller om man kan betrakta det som en tillgång i forsknings processen.

När det gäller validiteten är det viktigt att tänka på att det finns flera olika sätt att berätta sina erfarenheter på och att det varierar beroende på vem man vänder sig till. Varje intervju leder till i en gemensam skapad berättelse som bygger på en ömsesidig kommunikation mellan den intervjuade och intervjuaren (Silverman, D, 2000). Vilket är något som jag anser framträder under mina intervjuer. Däremot skiljer det sig dock lite mellan intervjupersonerna beroende på deras ålder och anställningstid. De intervjupersoner som arbetat längre på arbetsplatsen ger ett mera avslappnat och lite mera trovärdigt intryck i sina berättelser och redogörelser än de som inte arbetat lika länge. Det som bidragit till att jag har kunnat garantera validiteten i studien är dels att jag på ett tydligt sätt har förklarat viktiga begrepp samt vidare avgränsat mina frågeställningar och mitt syfte till vad som kan ses som relevant för denna studie.

3.4 Reliabilitet

Reliabiliteten handlar om studiens tillförlitlighet och har större betydelse i kvantitativa studier än i kvalitativa. Enligt Holme och Solvang (1997) handlar det om att på ett tillförlitligt sätt för forskaren att få en djupare förståelse av det studerade företeelsen för att forskaren ska kunna garantera att validiteten och reliabiliteten sätter sin prägel på hela studien. Det är därför viktigt att forskaren metodiskt beskriver sitt tillvägagångssätt för att forskaren ska kunna se till att validiteten och reliabiliteten genomsyrar hela studien (Kvale, S, 1992). Vilket enligt min mening är tillgodosett under studiens gång eftersom att jag har haft ett metodiskt tillvägagångssätt. Kvale (1997) menar att uppsatsen har en hög reliabilitet om man kan göra om samma undersökning och resultatet blir det samma. Detta är däremot ingen enkel uppgift eftersom det kan ske förändringar i den yttre miljön det vill säga att det kommer nya politiska beslut om olika förändringar eller att det sker någon form av omorganisering, men att resultatet däremot skulle bli detsamma om studien genomfördes inom kort.

4. Verksamhetsbeskrivning

4.1 Socialtjänsten

Anställda vid Socialtjänsten har till uppgift att hjälpa människor som behöver och söker stöd och hjälp av samhället, samt även se till att möjligheter, krav och rättigheter följs i praktiken. Som anställd i Socialtjänsten ska man arbeta för att försöka underlätta och lösa problem genom att använda sina färdigheter och sitt engagemang i arbetet samt att arbetet har många varierande och meningsfulla uppgifter.

Enligt en granskning som Arbetsmiljöverket genomfört i en rapport 2007:5 över arbetsmiljön bland socialsekreterarna i 139 förvaltningar visar den att arbetsmiljön kännetecknas av en hög arbetsbelastning på grund av högt arbetstempo, stor arbetsmängd, tidspress, begränsade möjligheter att prioritera bort arbetsuppgifter och jobbiga klientkontakter. I rapporten framkommer det också att dessa socialsekreterarna har brister i sina rutiner när det gäller beredskapen för våld och hot. (SKTF,2010).

4.2 Socialsekreterarnas arbetsområde och arbetsuppgifter.

Socialtjänsten i kommunen består av en rad olika enheter och verksamhetsområden varav bland annat det som kallas Individ och Familjeomsorgen (IFO) ingår. Verksamhetsområdet Individ och Familj styrs av samma lagstiftningen som styr barn-och ungdomsvård, vård av missbrukare, familjerätt, familjerådgivning, försörjningsstöd, socialtjänstlagen (SoL), lag om vård av unga (LVU), föräldrabalken (FB) och lagen om missbrukare (LVM). Verksamheten är uppdelad i olika enheter med specialisering inom de olika områdena. Inom varje område finns personal och budgeterande verksamheter med skyldighet för utredning, bedömning, arbetsledning och uppföljning av olika insatser enligt bestämd delegationsordning. De sex olika enheternas roll och uppdrag i förvaltningen skiljer sig åt genom deras olika uppgifter. Missbruksenheten (MBE) arbetar främst med utredning, stöd och behandling för individer med missbruksproblem av olika slag samt erbjuder även öppenvårdsinsatser och behandling. Barn-och familj (BOF) arbetar också med utredningar och behandlingar men med barnfamiljer som har barn som inte är äldre än 12 år.

Enheten tar efter utredningar beslut om olika biståndsformer så som exempelvis familjehem, familjepedagog, kontaktfamilj eller samtalsstöd som erbjuds via familjeteamet.

Ungdomsenheten (UE) har hand om ungdomar i åldrarna 13-20 år samt deras respektive familjer. Även denna enhet är en utrednings och behandlingsenhet som erbjuder bistånd i

form av samtalsstöd, familjehemvård eller en institutionsplacering på HVB.

Familjehemsenheten (FH) har ansvar över utredning och rekrytering av kontaktfamiljer, kontaktpersoner och familjehem samt har till uppgift att ge stöd, handledning och utbildning till dessa uppdragstagare. Enheten deltar även i uppföljningar av utplacerade barn. På enheten rådgivning och försörjningsstöd (RåF) arbetar man med att handlägga försörjningsstöd samt hjälpa och stötta individer som av en eller annan anledning har svårt att klara sin egen livsföring. På enheten arbetar man även med att handlägga förmedlingar och dödsboanmälningar. Den sjätte enheten är familjerätt/familjerådgivning (FR/Frå) vars huvudsakliga uppgift är att genomföra utredningar som gäller adoption, vårdnad, faderskap, boende och umgänge. Arbetet på enheten innebär psykosocialt behandlingsarbete med familjer, enskilda och par i olika samlevnads och kriskonflikter. Enheten har en gemensam arbetsledning med familjerätten men är annars en självständig verksamhet. Inom de alla olika enheterna inom verksamheten individ och familj finns det totalt 63 stycken anställda plus verksamhetschefen (Uppgiftslämnare ansvarig enhetschef).

4.3 Enheterna rådgivning & försörjningsstöd samt missbruksenheten.

På Enheten rådgivning och försörjningsstöd (RåF) arbetar det åtta stycken socialsekreterare, en enhetschef, två ekonomiassistenter och en receptionist. Socialsekreterarnas uppgift är att handlägga, bedömma och besluta om ekonomiskt bistånd. Av dessa åtta arbetar en som ungdomshandläggare och har hand om ungdomar mellan 18-24 år. En annan arbetar som mottagningssekreterare och tar emot alla nya ansökningar som kommer in samt tar emot och träffar dessa. De övriga sex socialsekreterarna håller därmed i alla de övriga ansökningsärendena som inte är nya utan ansökningar som är pågående. Ekonomiassistenter handlägger de lite lättare ansökningarna samt sköter förmedlingsärenden och dödsboanmälningar. De brukar även gå in och hjälpa socialsekreterarna med vissa ärenden då det är högre ärendebelastning. Receptionisten på enheten har till uppgift att ge de sökande och dem som kommer till receptionen en första information. I arbetsuppgifterna ingår även ansvar för Individ och familjeomsorgen (IFO):s arkiv och andra allmänna uppgifter som tillhör kontorsarbetet. I socialsekreterarnas arbete som bygger på utredning och handläggning av ärenden finns även ett innehåll av bedömningar för beslut om ekonomiskt bistånd, men också ett extra krävande socialt arbete med stödjande och motiverande samtal. På missbruksenheten är de bara fyra stycken anställda som arbetar som behandlingsassistenter vars uppgift syftar till att hjälpa, utreda och eventuellt förbättra

livssituationen för sina klienter. Dessa två enheterna arbetar i dagsläget sida vid sida på samma avdelning, trots att de är två skilda enheter med olika utgångspunkter och arbetssätt.

I en ansökan om ekonomiskt bistånd kan det finnas flera olika ansökningar om ekonomiskt stöd, eftersom att det i flera fall kan vara en hel familj med flera personer som alla söker ekonomiskt bistånd. Det som kännetecknar människor som ansöker om ekonomiskt bistånd är att dessa befinner sig i en krissituation i livet. Eftersom att det handlar om att kunna komma ut i egen försörjning och klara sig själv är det oerhört viktigt att bemöta dessa människor på ett empatiskt och professionellt sätt för att kunna bygga upp ett förtroende. Förtroendet är av oerhört stor betydelse för att vidare kunna motivera personen till en förändring av livssituationen. Personlig kontakt med de sökande antingen via hembesök eller genom besök på kontoret är något som förutsätts. Vid tidsbrist får man besluta utifrån de underlag som finns i deras ansökan och i annat fall använda sig av telefonkontakt med den sökande. Ansökningarna kommer in en gång i månaden och kan på en och samma ansökningsblankett innehålla både ansökningar om försörjningsstöd och övrig livsföring.

Till övrig livsföring räknas läkarvård, tandvård, mediciner, hyresskuld, glasögonkostnad, barnomsorg, elskulder med mera. För att en ansökan ska vara giltig måste den vara komplett ifylld med inkomster och utgifter samt information om sin livssituation. Innan en ansökan går igenom görs fullständiga kontroller av den sökande hos bland annat försäkringskassan, arbetsförmedlingen och a-kassan. Efter det att ansökan är fullständig och den sökande har kontrollerats hos övriga myndigheter görs en individuell bedömning. Innan rätten till ekonomiskt bistånd träder in måste den enskilde ha använt alla möjligheter som denne har, eftersom att man som enskild har en skyldighet att efter sin förmåga bidra till sin livsföring. Socialnämndens uppgift och skyldighet är att fungera som ett sista skyddsnet vid kortvariga försörjningssvårigheter. Vid förmedlingar av egna medel och dödsboanmälningar tas en fullmakt av den enskildes inkomster där sedan en handläggare betalar den enskildes räkningar.

Enheten fungerar som en slags rådgivning och mottagningsfunktion där det fodras att personalen måste ha en stor vetskap om socialförvaltningens olika verksamheter och olika samhällsfunktioner för att kunna rådgiva och hänvisa personer rätt (Uppgiftslämnare ansvarig enhetschef).

I rådgivning och försörjningsstöds (RåF):s servicedeklaration står det att den som kontaktar enheten ska kunna förvänta sig följande:

- *Att få information om bistånd inom socialtjänstens område. Vid behov hänvisar vi till annan enhet inom IFO eller annan myndighet/aktör.*
- *Att vid första besöket / kontakten få information om vad rätten till försörjningsstöd och livsföring i övrigt innebär, vad som ingår i begreppet riksnorm, de aktuella summorna för skälliga levnadskostnader samt kommunens riktlinjer.*
- *Att komplett ansökan om försörjningsstöd eller / och övrig livsföring ska handläggas och beslut meddelas inom 10 dagar från det att ansökan inkom.*
- *Att akuta ansökningar som avser nödsituation ska handläggas och beslut meddelas samma dag som ansökan kom in.*

Att arbeta inom Socialtjänsten innebär bland annat att man som socialsekreterare ständigt utsätts för prövningar av olika slag, den ena arbetsdagen är inte den andra lik.

Arbetsuppgifterna är många och skiljer sig åt beroende på inom vilken enhet som man arbetar på inom Socialtjänsten. På enheten rådgivning och försörjningsstöd består det huvudsakliga arbetet av att ta emot ansökningar om ekonomiskt bistånd, övrig livsföring samt utreda hur vida de sökande har rätt till detta. Innan den sökande uppfyller rätten till ekonomiskt bistånd genomförs alltid en individuell bedömning som utgår ifrån den sökandes inkomster och utgifter samt övrig information om sin livsföring. Genom att dels beskriva Socialtjänsten som organisation samt redogöra för de olika enheterna och arbetsuppgifterna förbereder jag på detta sätt läsaren inför kommande kapitel i min studie där jag presenterar mina intervjuer.

5. Empiri

Intervjupersonerna som intervjuades och som har ingått i min studie varierar i åldrarna från tjugosex till den äldsta som var sextiotvå och kommer från enheterna Rådgivning och försörjningsstöd samt Missbruksenheten. Deras utbildningsbakgrund var varierande och den utbildning som erfordrades i arbetet var att man skulle ha en socionomexamen, vilket dock endast några av informanterna hade medan andra hade någon form av betendevetenskaplig utbildning eller enbart någon ekonomisk yrkesutbildning. Deras huvudsakliga arbetsuppgifter är bland annat att arbeta med utredning av olika slag, att vara beslutsfattande, myndighetsutövning, ta emot klienter med mera. Däremot skiljer det sig lite mellan de som arbetar på Missbruksenheten och de som arbetar med Rådgivning och Försörjningsstöd när de skulle beskriva en vanlig dag på jobbet. De på Missbruksenheten berättar att de hela tiden arbetar med så kallade öppna fall vilket innebär ärenden som är av pågående art samt att de hela tiden måste ha flera ”bollar” i luften på en och samma gång. De menar att de finns ingen direkt vanlig dag på jobbet eftersom att den ena dagen inte är den andra lik och att det sällan går att planera någonting som sedan med säkerhet blir gjort, utan att man får vara beredd på att det kan växla fort. Något annat som också framträder under mina intervjuer och som skiljer sig avsevärt mellan enheterna är att de som arbetar på Missbruksenheten oftare kommer i kontakt och hamnar i mer riskfyllda situationer än de som arbetar med försörjningsstöd, vilket påverkar deras arbetsmiljö i allra högsta grad. På Rådgivning och Försörjningsstödet så varierar även deras arbetsdagar men inte i lika stor utsträckning som för de som arbetar på Missbruksenheten.

5.1 Intervjupersonernas egna tolkningar och upplevelser.

Informanterna berättar att verksamheten ställer krav på en hög rättsäkerhet, ett gott bemötande mot klienter, att man handlägger ärenden på ett korrekt sätt enligt lagar, förordningar samt fattar beslut utifrån de regler och riktlinjer som socialstyrelsen har satt upp. Vidare berättar några av socialsekreterarna att deras främsta uppgift handlar om att utreda och kolla upp att de sökande har gjort det som de ska samt att alla uppgifter är inlämnade. Linn säger följande:

”Arbetet handlar ju om att jag utifrån verksamhetens krav ska motivera människor som inte har arbete att komma igång med sin egen livsföring och det kan ju exempelvis antingen vara via jobb eller genom bistånd som den enskilde söker hos försäkringskassan (FK)”.

(Linn)

Socialsekreteraren Lisa pratar om att de arbetar efter riksnormer och även hon berättar att de är lagstyrda i deras arbete samt att de faktiskt också har en värdegrund som de arbetar utifrån. Syftet med den värdegrunden är att allt arbete ska utgå ifrån att man vill kommuninvånarens bästa. Varje dag har var och en av socialsekreterarna förutom allt administrativt arbete och tid som de spenderar i telefonen en mängd med besök av olika klienter. Trots att verksamheten ställer krav på deras arbete berättar hon att de har stor frihet i hur de vill lägga upp sin arbetsdag eftersom att det finns tydliga mål uppsatta för vad som är målsättningen med arbetet. Samtliga av informanterna anser att de har rimliga krav på sig utifrån den befattning som de har, men att det kan gå lite i vågor eftersom att det är datumfördelning mellan ärendena. Så här uttrycker sig Lisa:

” Vi har ju arbetstoppar på vissa datum vilket innebär att det under vissa perioder kan vara lite lugnare, beroende på vad som händer i personernas liv eller om det flyttar in nya personer i stan med en särskild problematik som vi behöver ta tag i”.

(Lisa)

Eftersom att de har relativt mycket att göra under vissa perioder berättar de att de försöker att ta stöd av varandra och vidhåller att det är av stor betydelse. Linn däremot säger att hon tycker att kraven är rimliga och att hon föredrar lite hårdare arbete då säger hon att hon trivs bättre. Alla av socialsekreterarna ansåg att de klarar av de krav som arbetet fodrar även om det kan vara mycket att göra emellanåt. En av socialsekreterarna, Lena, anser:

” Att man under perioder då det är mer att göra skulle behöva mer personal för att kunna öka kvaliteten på arbetet. Eller att var och en av oss skulle ha färre ärenden det skulle direkt innebära att det gick att uppnå ett bättre resultat och den enskilde skulle därigenom kunna hjälpas på ett mycket effektivare och bättre sätt än som det är idag”.

(Lena)

Enligt Moa som arbetar på Missbruksenheten är det också oerhört viktigt att lära sig hur man ska prioritera saker och ting oavsett på vilken enhet man än arbetar på, vilket man lär sig efter ett tag. Socialsekreterarna som arbetat länge uppvisar sig tryggare i sin yrkesroll och känner mer frihet vilket kan förstås som ganska naturligt med tanke på deras långa erfarenhet. De vänder sig inte lika ofta och rådfrågar någon av sina arbetskollegor utan väljer i en större utsträckning att ta saken i egna händer. När det gäller just arbetskrav och individens

upplevelse av arbetskraven menar forskaren Robert Karasek att det handlar om vilken insats som krävs i förhållande till individens egenkontroll för att arbetet ska fullbordas. Det handlar alltså om storleken på handlingsfriheten samt om det finns något beslutsutrymme (Agervold, 2001). Anställda som är äldre och arbetat längre tenderar påstående vis därför att känna sig tryggare och därmed inte heller upplever sig vidare stressad i sitt arbete, medan de anställda som är yngre och inte arbetat lika länge hellre rådfrågar sina arbetskollegor en gång för mycket än en gång för lite.

Lotta berättar att arbetsbelastningen varierar och att de är så kallade toppar i arbetet då det är mer att göra alltid från mitten av månaden och fram till ungefär första veckan in i näst kommande månad. Efter det kan det vara lugnt i ungefär en vecka då man kan pusta ut lite och istället försöka att ta tag i sådant som man inte hunnit med att göra under den största toppen. Det kan vara allt ifrån att boka in möten på arbetsförmedlingen till att följa klienter till psykiatri, allt sånt som inte hinns med då det är som mest att göra. Lena säger samma som Lotta om arbetsbelastningen och berättar vidare att:

”Under mina år här så har jag kunnat se att det blivit fler och fler sökande när det gäller försörjningsstöd, det blir mera ärenden så det är ett större tryck”.

(Lena)

Hon säger även vidare att i samband med att hon började arbeta här så ändrades det så att det numera finns en av socialsekreterarna som enbart arbetar med att ta hand om alla nya ärenden. På grund av den höga arbetsbelastningen som är så hinner inte hon med alla nya ärenden och besök själv vilket innebär att vi andra blir tvungna att gå in och hjälpa till. Malin däremot som arbetar på Missbruksenheten berättar att de under vissa perioder har en ökad arbetsbelastning och att det inte finns någon tidpunkt som direkt är lugnare än någon annan. Det kan istället handla om årstider säger hon och vidhåller att våren kan vara en sådan period då belastningen kan öka något eftersom att då tenderar drickandet hos vissa av deras klienter att öka.

Vidare tillägger hon att hon anser att de under en längre tid varit en väldigt, väldigt hög arbetsbelastning. En av de andra informanterna Maggan som också arbetar på Missbruksenheten vidhåller även hon att de har en hög arbetsbelastning.

Det finns inga direkta lediga stunder eftersom att det ständigt dyker upp saker emellen. Det är ju toppar då det dessutom är ännu mer att göra och dessa infaller för mig, berättar Maggan, ungefär från den 12:e till den 17:e varje månad då det ska göras en massa utbetalningar, och sen mot slutet av månaden ska alla räkningar till våra klienter betalas. Lindy som arbetar på enheten rådgivning och försörjningsstöd håller med och berättar att de har en hög arbetsbelastning men att den ändå inte är lika hög som i andra kommuner runt om i landet. Hon säger vidare att hon inte är beredd att klaga. Målen som de arbetar utifrån är politiskt satta mål och sen styrs det övriga utifrån socialtjänstlagen som fungerar som en ramlag som har till uppgift att styra och kontrollera arbetet i det stora hela, där samtliga av informanterna framhäver att det huvudsakliga målet främst handlar om att hjälpa människor till att bli själv försörjande.

Lisa tillägger att det förutom dessa mål även finns delmål inom arbetsgruppen och individuella mål. Lena berättar vidare att man också sätter upp egna mål över sådant som man anser sig behöva hinna med men att det är någonting annat, mycket beror väl på vad man är för person säger hon. Malin som arbetar på Missbruksenheten pratar förutom om de politiska riktlinjerna som finns om mål utifrån de nationella riktlinjerna som finns angivna och som reglerar deras arbete. Linn säger att hon förutom de politiska målen som finns angivna för arbetet har väldigt höga krav på sig själv. Lindy säger så här:

”Målet är att se till att individerna kommer ut i egenförsörjning och socialstyrelsen har det ansvaret att se till att ramlagen (socialtjänsten) följs sen kommer kommunen in och detalj styr en massa detaljer”.

(Lindy)

När det handlar om socialsekreterarnas möjlighet till att kunna påverka olika beslut i arbetet blir svaren på följande sätt. Lotta som arbetar på enheten Rådgivning och Försörjningsstöd säger att då det gäller att besluta om rätten till försörjningsstöd då har vi ganska stora möjligheter till att påverka. Det finns ju riktlinjer upp till ett visst basbelopp som man har befogenhet till så att det finns ju vissa begränsningar. Lisa uttrycker sig på följande sätt:

”I ärenden så har jag väldigt stora mandat till att fatta beslut en hög delegation medan beslut inom arbetsgruppen diskuteras tillsammans. Vi får vara med och säga vår åsikt och jag tycker att vi har en lyhörd och bra arbetsledare som lyssnar på våra argument”.

(Lisa)

Så här svarar Lindy på frågan:

” Ja jag tycker absolut att man har möjlighet att påverka eftersom att våran chef är väldigt lyhörd. Sen kanske det inte alltid blir som man vill det är ju en demokratisk process där chefen trots allt har sista ordet”.

(Lindy)

Alla informanterna anser att de har möjlighet till en viss del att vara med och kunna påverka olika beslut, men att det är deras chef som sedan har det sista ordet.

När det gäller hur intervjupersonerna upplever att de har frihet i sitt bestämmande över hur de vill utforma sitt arbete svarar Lotta följande:

”Jag anser att vi har ganska stora möjligheter att kunna utforma vårt arbete, det som är och kan sätta käppar i hjulen är då man har kontakt med andra myndigheter det innebär oftast en utdragen process”.

(Lotta)

Linn håller också fast vid ungefär samma resonemang som Lotta, hon säger även att:

”Jag har väldigt stor frihet till att kunna styra och flexa i mitt arbete, vilket jag tror också kan påverka att man trivs bättre på arbetet om man inte känner sig så himla låst”.

(Linn)

Däremot kan det vara svårt att kunna planera dagen i exakt minsta detalj säger hon vidare eftersom att det kan dyka upp oväntade saker och ting som kommer emellen. På fredagar brukar jag välja att inte boka in några besök eftersom att det nästan alltid brukar komma någon klient, särskilt om det är inför stora helger för då tenderar människor att må sämre. Arbetet i sig är ganska fritt när det gäller hur man vill lägga upp sitt arbete.

Moa som arbetar på Missbruksenheten berättar att de inte har så mycket fasta tider att följa utan däremot när det handlar om att ta beslut så har man en viss delegationsordning och att vissa beslut måste gå via enhetschefen. Även Lissie som arbetar som receptionist instämmer och säger även hon att hon har frihet i att kunna bestämma och lägga upp sin arbetsdag. Så här svarar Lindy:

”Visst har jag frihet hur jag vill lägga upp saker och ting i mitt arbete bara jag följer det här med handläggningstiden, varje ärende vi sköter har ju en viss handläggningstid som vi måste förhålla oss till med väldigt strikt angivna ramar över hur arbetet ska skötas”.

(Lindy)

Alla informanterna är eniga om att de har ett bra samarbete och en bra sammanhållning inom arbetsgruppen, vilket är någonting som de ser som viktigt. Lisa som arbetar på enheten Rådgivning och Försörjningsstöd berättar även vidare att hon tycker alla som arbetar här är lite olika som personer, men också lite olika i hur vi ser på olika beslut utifrån de olika krav och förväntningar som vi har på klienter. Detta är bara någonting som hon anser som positivt för gruppen att det finns sådana stora olikheter, vilket i sin tur på sikt leder till en större dynamik och utveckling. På frågan om hur de trivs på arbetet i största allmänhet svarade alla informanterna att de trivdes bra och vad det berodde på varierade. Lotta berättar att det som gör att hon trivs så bra är just för att det är ett varierande arbete och att man har med människor att göra. Den ena dagen är inte den andra lika vilket gör det så oerhört intressant säger hon. Förutom det som Lotta redan har sagt säger Linn att anledningen till att hon trivs så bra på arbetet är för att hon anser sig ha så bra arbetskollegor. Linn tycker att man har ett stort stöd av arbets kollegorna och anser att det är av en stor betydelse för hur man trivs på arbetet. Även Moa på Missbruks enheten håller med Linn i arbets kollegornas betydelse och säger:

”Kollegorna är viktiga det känner jag. Om man inte skulle ha haft ett så bra stöd som man har av sina arbetskollegor då tror jag det skulle ha varit tungt, då tror jag inte att jag skulle ha trivts lika bra”.

(Moa)

Alla informanterna trivs bra på arbetet vilket enligt de flesta antingen beror på bra arbetskollegor eller på att de anser sig ha ett varierande arbete som inte är ensidigt på något

sätt. Stöd i sitt arbetet svarar alla informanterna att de har både av sina arbetskamrater men även av ledningen. Sen förutom stödet från arbetsgruppen har de även vidare stöd av lagar och olika dommar från exempelvis kammarrätten. Alla intervjupersonerna är eniga om att det främsta stödet kommer från deras arbetskollegor samt deras chef. Deras träffar som de har varje onsdag förmiddag anser intervjupersonerna är ett bra informations tillfälle och någonting de är positiva till. De intervjuade berättar att om de stöter på problem och har behov så vänder de sig i första hand till sin chef men även till arbetskollegor. Under mina intervjuer vidhåller samtliga av de intervjuade att det behöver ske förbättringar när det gäller att uppskatta och belöna varandra bättre. Däremot berättar samtliga av informanterna att de upplever att de får feedback i arbetet då de ser att de lyckas hjälpa människor in på rätt spår. Lisa säger så här:

” Den allra bästa feedback man kan få är när det går bra för någon av sina klienter som man haft kontakt med under en längre tid, då känns det bra ”.

(Lisa)

Eller som Lindy berättar att det kan vara genom att man får ett vänligt telefon samtal av någon klient. Hon berättar även vidare att hon dessutom nyss fått dagens ros av en klient som tyckte att hon gjort ett bra jobb, vilket verkligen värmdde att få höra.

Det framgår att alla socialsekreterarna har någon slags erfarenhet av en riskfylld situation i arbetet, antingen genom att de själva har varit med om det eller någon av arbetskollegorna. En av socialsekreterarna säger att det är ganska vanligt att klienter kan bli arga och att det är något av lite vardagsmat. Med tiden så lär man sig att hantera det och inte göra så stort väsen även om man inte kan godta vad som helst. Det framgår av resultatet att det däremot inte varit så många som varit med om något hot eller någon våldssituation som varit riktad mot dem personligen. Men så här berättar Lisa:

”Jo jag har varit med om en situation då jag meddelade ett avslags beslut i receptionen och gick för nära luckan så att klienten fick tag i mina kläder och försökte dra ut mig genom luckan men lyckades stå emot och klienten släppte till sist taget. Den personen var vid det

tillfället påverkad av droger och var desperat efter att få tag i pengar, vilket medförde att klienten i desperationens stund handlade i affekt”.

(Lisa)

Vid de olika incidenter som har inträffat påvisar samtliga av socialsekreterarna betydelsen av stöd från både sina arbetskamrater samt stöd från arbetsplatsen i bearbetningen av händelsen. Som socialsekreterare är det viktigt att man inte låter sådana händelser påverka en allt för mycket eller ta det personligt. Sen säger även Lotta att det är oerhört viktigt att man direkt tar tag och konfronterar klienten och ifråga sätter beteendet. Arbetskollegor och chefen är deras främsta stöd och det som alla av socialsekreterarna nämner när jag frågar vad det finns för stöd för att genomföra deras arbete. Lisa berättar att hon upplever sig ha stöd från lagar och regler som de måste förhålla sig till i arbetet. Informanterna anser att de hela tiden lär sig något nytt genom att de har ett så varierande arbete. Lisa säger följande:

” Vi har ju ett ganska tufft jobb att ständigt hålla oss uppdaterade på förändringar som ständigt sker inom delegationen, arbetsförmedlingen, försäkringskassan eftersom att allting ständigt ändras”

(Lisa)

Detta medför att man i sitt arbete som socialsekreterare ständigt lär sig eller mer eller mindre är tvungen att lära sig någonting nytt. De måste hela tiden ha ganska mycket i huvudet när det gäller regler angående stöd av olika slag. Ingen av informanterna kan specificera något särskilt som de känner att de är mer nöjd med i arbetet utan ser det mer i sin helhet.

Sin fritid spenderar de på lite olika sätt men många föredrar att läsa en bra bok, ta en promenad, träna eller umgås med familj och vänner. Det varierar mellan vad som får dem att känna välmående och balans. Det handlar om alltifrån att pyssla på i trädgården, vara med barn och barnbarn, röra på sig, något kulturellt, en bra bok eller som Lena uttrycker sig att det handlar om att ha bra människor runt sig som man mår bra med. Samtliga av informanterna berättar att det i början var svårt att finna en bra balans mellan det privata och arbetet i sig men att det är någonting som man med tiden blir tvungen att lära sig, men visst är det av betydelse för arbetet hur man mår privat och tvärtom. Så här säger Lotta:

” Jag som har arbetat här så länge har nog kommit så långt att jag inte tar hem arbetet, men vissa saker påverkas man ju mera av så är det ju, det kommer man ju inte ifrån ”.

(Lotta)

Det handlar främst om att lära sig att sortera bort och inte låta sig påverkas. Lena berättar att det på grund av att det är en relativ liten stad ibland kan vara svårt att kunna upprätta en så bra balans mellan sitt arbete och privatliv eftersom att man ibland då man är ledig stöter på vissa klienter på stan. Det här jobbet är därför extra svårt på det sättet eftersom att man mer eller mindre blir lite av en offentlig person säger Malin. Hon tillägger även vidare att hon heller inte anser sig ha någon vidare bra balans mellan privatliv och arbete utan att arbetet väger mycket mycket mer. Samtliga av informanterna fram håller att det handlar om en växelverkan mellan arbete och privatliv. Det hänger på något sätt ihop och det ena påverkar det andra och tvärtom. Ingen av informanterna kunde berätta om något specifikt tillfälle där de känt att deras privatliv påverkat deras arbete, utan bara pratat om att det ena påverkar ju det andra. Det framgår däremot att den sociala relationen är av relativt stor betydelse för samtliga av informanterna och att den även verkar vara bra. Informanterna berättar om sina familjer, bekanta och andra personer som de har i sitt kontaktnät utanför sitt arbete. Det råder ingen tvekan om att det bland informanterna finns en relativ hög prestations benägenhet. Samtliga av informanterna berättar att de har höga krav på sig själva när det gäller att utföra ett bra arbete.

6. Diskussion och analys

Under mina intervjuer har jag funnit att de anställda trivs och mår bra på arbetsplatsen men att de ibland tycker att det kan vara lite för mycket att göra. Utifrån det som framgått av mina intervjuer och observationer tolkar jag det som att de anställda upplever sin psykosociala arbetsmiljö som bra och att man i arbetslaget är bra på att hjälpa och stötta varandra i olika situationer. Samtliga av intervjupersonerna var eniga om att de trivdes väldigt bra med sitt arbete och var väldigt positiva till att deras arbete kunde vara så oerhört omväxlande. Med tanke på att jag genomförde min undersökning endast under två dagar och dessutom i början av månaden då det tenderar att vara lite av en lugnare period för socialsekreterarna, kan detta med stor sannolikhet ha haft en viss inverkan när det gäller just deras så positiva inställning till hur de upplever den psykosociala arbetsmiljön. Sedan att de dessutom i förväg fick ta del av intervjufrågorna kan även det ha haft en viss inverkan för vad de sedan svarade. Enligt min mening tolkar jag det som att det inte verkar vara så stor skillnad mellan den psykosociala arbetsmiljön generellt i landet bland de anställda inom socialtjänsten, utifrån de tidigare studier som jag granskat. Som det under mina intervjuer framkommer av informanterna så finns det en viss växelverkan mellan arbetet och privatlivet. Utifrån Karasek och Theorells krav-kontroll och stöd modell kommer jag vidare i min diskussion att analysera och föra ett resonemang kring informanternas svar med anknytning till tidigare relevant forskning som gjorts inom området.

6.1 Verksamhetens krav

Det framkommer att det ställs både krav av olika slag från verksamheten men även socialsekreterarna själva har en del individuella krav på sig, men att kraven som ställs utifrån verksamheten ändå är dem som utgör de främsta. Verksamhetens krav handlar om att man förväntas ha ett gott bemötande mot sina klienter, upprätthålla en hög rättsäkerhet, handlägga ärenden på rätt sätt utifrån lagar och förordningar samt fatta beslut utifrån de riktlinjer som finns uppsatta för Socialstyrelsen. Enligt några av socialsekreterarna handlar deras främsta uppgift om att kolla upp och utreda de sökandes rätt till eventuellt ekonomiskt bistånd. Det framgår att de i huvudsak arbetar efter riksnormer vilket innebär att de mer eller mindre är lagstyrda i sitt arbete. Samtliga av de intervjuade socialsekreterarna anser att de utifrån den befattning som de har upplever att det ställs rimliga krav på dem.

Krav-kontroll och stödmodellen som Karasek och Theorell tagit fram bygger just på att kraven, kontrollen och stödet på arbetet skall fungera gemensamt för att uppnå en så väl fungerande psykosocial arbetsmiljö som möjligt bland de anställda. Jag tolkar det som att de trots att de under vissa perioder har mycket att göra trivs bra med sitt arbete, vilket kan bero på att de är bra på att stötta och hjälpa varandra. Något annat som framkommer och som jag tolkar verkar vara av betydelse är att de socialsekreterare med längre anställningstid uppvisar sig mycket tryggare samt känner en större frihet i sin yrkesroll än de med kortare anställningstid. Björling och Hägglund skriver i sin studie om hur socialsekreterarna i Sundsvalls kommun upplever sig ha höga krav, låg egenkontroll samt ett lågt socialt stöd i sitt arbete. Detta bidrar i sin tur till att det uppstår en negativ stress och ohälsa bland de anställda. I min undersökning upplever däremot intervjupersonerna att de har ett bra stöd av både ledning och arbetskollaboratorer på arbetsplatsen. Kraven som verksamheten ställer på dem tolkar jag som att de anser som rimliga med undantag från att de under vissa perioder har det mera hektiskt.

6.2 Egen kontroll i arbetet

De allra flesta informanterna upplevde sig ha möjlighet till att kunna påverka och bestämma över utformningen av sitt arbete, men att chefen är den som fattar de slutgiltiga besluten. Karasek och Theorell menar att personalens psykiska hälsa påverkas av hur mycket personalen själva upplever att de kan vara delaktiga och kontrollera samt bestämma i sitt arbete. De menar även vidare att anställda som upplever att de kan påverka och har kontroll i sitt arbete, inte upplever stress i arbetet på samma sätt som de som inte känner att de kan påverka eller kontrollera.

6.3 Socialt stöd

Samtliga av intervjupersonerna ansåg att de hade ett bra stöd på arbetsplatsen genom att de både kunde vända sig till sina arbetskollaboratorer och till sin chef om de behövde prata om något. Karasek och Theorell tar i sin modell upp och påvisar om att det viktigaste på arbetsplatsen är just stödet. Eftersom att samtliga av informanterna svarat att de är nöjda med det stöd som de har på arbetsplatsen, tolkar jag det därför som att de anställda verkar uppleva att de får måttligt med stöd vilket medför att den psykosociala arbetsmiljön därför kan anses som bra. Socialsekreterarna beskriver att de erhåller feedback på lite olika sätt i arbetet dels genom beröm av sina kollegor men även av ledningen. Den största och framför allt bästa feedbacken beskriver samtliga av intervjupersonerna är då det går bra för klienterna och att man ser att de lyckas på ett eller annat sätt. Intervjupersonerna berättar även vidare att det ibland händer att

endel av klienterna hör av sig och tackar dem personligen, vilket också bidrar till en känsla av ett bra utfört arbete. Det finns dock även viss kritik att nämna om Karasek och Theorells kravkontroll och stöd modell. Modellen omfattar och tar enbart upp stöd som de anställda har på arbetsplatsen den tar alltså inte hänsyn till någon annan form av stöd så som exempelvis stöd hemifrån. Stöd som den anställda erhåller hemifrån av sina nära och kära är definitivt av betydelse när det gäller personalens välmående i sin helhet, vilket också mer eller mindre samtliga av mina intervjupersoner var eniga om.

6.4 Informanternas fritid

Fritiden spenderar informanterna på flera olika sätt. En del av dem känner harmoni och avkoppling genom att tillbringa den tillsammans med sin familj och sina vänner medan andra väljer att spendera fritiden med att passa barnbarn, pyssla på i hemmet, göra någon utflykt, läsa en bra bok, promenera eller träna. Oavsett vad informanterna än har för sig på sin fritid så tolkar jag det som att var och en gör det som får dem att känna ett välmående samt komma i balans. Jag tolkar det som att samtliga av mina intervjupersoner verkar vara nöjda med sin tillvaro utanför arbetet, vilket i sin tur verkar ha en positiv inverkan till hur de sedan trivs i sitt arbete. Samtliga av informanterna säger att det ibland då det varit en jobbig dag kan vara lite svårt att bara ”släppa” arbetet och gå hem, men de allra flesta verkar försöka att undvika att ta med sig jobbet hem. Välmående och balans känner samtliga av informanterna att de får genom att antingen spendera fritiden med familj och vänner, läsa en bra bok, träna, pyssla på hemma eller promenera. Samtliga av de intervjuade är eniga om att det har viss betydelse för ens arbete hur man mår hemma och tvärtom. Därför tolkar jag det som att det definitivt finns en slags växelverkan mellan de anställdas privatliv och deras arbete.

7. Reflektioner och fortsatt forskning

Personligen skulle jag tycka att det vore intressant att göra om studien om bara några år för att se om de medverkande informanterna fortfarande skulle ha samma åsikter eller om det vidare skulle framkomma något nytt. Det hade även kunnat vara intressant att se om resultatet blivit det samma om studien hade genomförts mer mot slutet av månaden det vill säga då socialsekreterarna är inne i en så kallad ”topp” i sitt arbete och har det lite mera hektiskt.

Källförteckning

Litteratur

Agervold.M.(2001) *Arbete & Stress, en introduktion till arbetsmiljöpsykologi*.Lund: Studentlitteratur.

Björling, Lena & Hägglund, Birgitta (2004): *Socialsekreterarnas arbetsmiljö-en enkätundersökning i Sundsvalls kommun*. Rapport 2004:6 FoU Västernorrland, kommunförbundet Västernorrland.

Dahlgren, Per Olov & Kerstin (1981) *Hur har du det på jobbet ?- En bok om den psykosociala arbetsmiljön*.Malmö: Stockholm.

Eliasson,A.(2010): *Kvantitativ metod från början*. Lund: Studentlitteratur.

Eriksson Nils, Höög Jonas (1991) *Inomhusmiljö och hälsa bland kontorsarbetare i västerbotten- Psykosociala faktorerens betydelse för förekomst av "sjukhussjuka" och för hudbesvär bland bildskärmsarbetare*. Sociologiska institutionen vid Umeå universitet: Arbetsmiljöinstitutet

Furåker, B.(1991) *Arbetets villkor*. Lund: (red) Studentlitteratur.

Grönwall, L & Holgersson, L.(2004): *Socialtjänsten – Handboken om SoL, LVU och LVM* . Mölnlycke: Gothia. Sida 13-16

God arbetsmiljö för handläggare i socialtjänsten - Sveriges kommuner och Landsting. SKTF,2010.

Holme, I & Solvang, B, Krohn. (1997): *Forskningsmetodik - om kvalitativa och kvantitativametoder*, Lund: Studentlitteratur.

Holmström, Liv (2007): *Att arbeta som eftervårdssamordnare i projektet utvägen – En studie om psykosocial arbetsmiljö*. Rapport 2007:06 FoU Västernorrland, kommunförbundet Västernorrland.

Karasek, R och Theorell T (1990) *Healty Work – stres, productivity and reconstruction of working life*. New York: Basic books

Krag Jacobsen; J. (1993) *Konsten att lyssna och fråga*. Studentlitteratur, upplaga 1:12

Kvale, S. (1992): *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund: Studentlitteratur.

Kvale, S. (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund: Studentlitteratur.

Meuwisse, Anna & Swärd, Hans (2001): Vad är socialt arbete? i Meuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans. *Socialt arbete-en grundbok*. Falköping: Bokförlaget Natur & Kultur.

Silverman, D. (2000): *Doing Qualitative Research. A Practical Handbook*, Thousand Oaks, California: Sage.

Thylefors, I. (2006): *Arbets-och organisationspsykologi*. Holmer, J & Simonson, B (red.)(2006) *Forskning om arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Internet

http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007_05.pdf Hämtat (2011-05-12).

<http://www.prevent.se/sv/Arbetsmiljoupplysningen/Amnen/Lagarna-som-styr-arbetsmiljon/> Hämtat (2011-05-12) .

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>. Hämtat (2011-05-15).

<http://www.dn.se/nyheter/sverige/socialbidragen-okar-kraftigt> Hämtat (2009-11-30 kl. 10:08)

<http://norrnan.se/2011/02/debatt/omduintesyndssafinnsduinte/> Hämtat (2011-05-20).

Bilaga 1

Intervjuguide

Bakgrundsfrågor

Ålder

Yrke/titel

Huvudsakliga arbetsuppgifter

Vilken utbildning/kompetens fordras för detta arbete?

Hur länge har du arbetat på den här arbetsplatsen?

Vad var det som fick dig att vilja börja arbeta här ?

Om du fick beskriva en vanlig dag på arbetet hur ser den ut ?

Huvudfrågor

1. Vilka krav ställer verksamheten på ditt arbete?
2. Hur upplever du fördelningen mellan din befattning och de krav som ställs i ditt arbete ?
3. Upplever du att du klarar av de krav som ditt arbete ställer på dig ?
4. Kan du beskriva hur ni arbetar här på den här avdelningen ?
5. Hur skulle du beskriva samarbetet i den här arbetsgruppen ?
6. Hur skulle du beskriva arbetsbelastningen som du har ? Hur och när varierar den ?
7. Upplever du att du har möjlighet att påverka beslut som skall fattas, och på vilket sätt i så fall ?
8. I vilken omfattning har du frihet när det gäller bestämmandet hur du vill utforma och genomföra ditt arbete ?
9. Hur trivs du i största allmänhet på jobbet ? och vad beror det på ?
10. Upplever du att du har möjlighet att lära dig något nytt i ditt arbete, och i så fall vad?
11. Vad har du för stöd för att kunna genomföra ditt arbete?
12. När känner du att du får ”feedback” för det arbete som du utför ?
13. Vem eller vad bestämmer målen i ditt arbete?
14. Vem kan du vända dig till om det uppstår problem av olika slag i ditt arbete ?
15. Hur skulle du beskriva sammanhållningen i arbetsgruppen?
16. Vad i ditt arbete känner du att du är mest nöjd med ?
17. Vad ser du som det huvudsakliga målet med ditt arbete ?
18. Har du någon gång varit med om att det uppstått någon riskfylld situation i ditt arbete ?
Kan du beskriva vad det handlade om ? Beskriv den situationen ? Upplever du isf någon skillnad ?
19. Vad gör du på din fritid ?
20. Vad får dig att må bra rent allmänt ?
21. Hur skulle du beskriva balansen mellan ditt privatliv och arbete ?
22. Kan du berätta om ett tillfälle då du känner att arbetet blivit påverkat av ditt privatliv ?
23. Hur skulle du beskriva din sociala relation utanför arbetet ? (vänner, familj etc)
24. Vilka krav ställer du på dig själv ?

Är det någonting annat som jag inte har frågat om som du känner att du skulle v