



HÖGSKOLAN  
I HALMSTAD

# KANDIDATUPPSATS

Organisering och Ledning av arbete och välfärd 180 hp



Organisering och Ledning av arbete och välfärd  
180 hp

Elin Paulsson och Isabelle Henriksson

Socialt arbete 15hp

Halmstad 2016-05-29



# **Den psykosociala arbetsmiljön inom socialtjänsten – En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser**

---

Isabelle Henriksson

Elin Paulsson

2016-05-29

Akademien för hälsa och välfärd

Organisering och ledning av arbete och välfärd

Kandidatuppsats i Socialt arbete, 15 hp

Handledare: Jessica Arvidsson



## **Den psykosociala arbetsmiljön inom socialtjänsten – En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser.**

Författare: Isabelle Henriksson och Elin Paulsson

### **Sammanfattning**

De senaste forskningarna gällande socialsekreterares arbetsituation tyder på att den psykosociala arbetsmiljön försämrats de senaste åren. Syftet med studien är att öka kunskapen om hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever den psykosociala arbetsmiljön, genom att beskriva och åskådliggöra vilka faktorer som bidrar till socialsekreterares psykosociala arbetsmiljö. För att svara på syftet har en kvalitativ forskningsmetod med en induktiv ansats valts. Det empiriska materialet har samlats in genom semistrukturerade intervjuer med sju socialsekreterare på socialtjänsten inom Hallands län. Intervjuguiden som använts är utformad utifrån Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö. De teoretiska ramverk som använts för att analysera resultatet är Sigvard Rubenowitz fem faktorer gällande en god psykosocial arbetsmiljö samt ett systemteoretiskt perspektiv. Resultatet i studien visade att det som ligger till grund för upplevelserna av en god psykosocial arbetsmiljö är det fria handlingsutrymmet, att socialsekreterarna känner stöd från närmsta chef och även finner stöd från kollegor. Det som tyder på en sämre upplevd psykosocial arbetsmiljö är obalansen i arbetsbelastningen, bristande stöd från chefen och avsaknad av ledaregenskaper hos chefen. Resultatet visade även att den fysiska miljön är av betydelse för socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö.

Nyckelord: Socialt arbete, socialsekreterare, psykosocial arbetsmiljö, systemteori.

## **The psychosocial work environment within the social services – A qualitative study of social workers experiences.**

Writers: Isabelle Henriksson och Elin Paulsson

### **Abstract**

Recent researches regarding social workers job situation indicates that the psychosocial work environment has deteriorated in the last few years. The study aims to increase knowledge about how social workers in the social services experiencing their psychosocial work environment by describing and illustrating the main factors that contributes to the psychosocial work environment for social workers. To answer the purpose of the study a qualitative method with an inductive approach was chosen. The empirical data was collected through semi-structured interviews with seven social workers in the social services in the county of Halland. The interview guide used in the interviews is designed based on the national regulations on organizational and social work environment. The theoretical frame that was used to analyse the result is Sigvard Rubenowitz five factors regarding a good psychosocial work environment and a system theory perspective. The results of the study find that the base for good experiences of the psychosocial work environment is the free action space and the feeling of support from both managers and colleagues. The worse experiences of the psychosocial work environment aims to the imbalance in the workload, lack of support from managers and the lack of leadership skills. The results also find the importance of the physical environment and its impact on the psychosocial work environment.

Keyword: Social work, social workers, psychosocial work environment, system theory.

## Förord

Vi vill börja med att tacka vår handledare Jessica Arvidssons för din vägledning, dina idéer och ditt engagemang genom processen. Vi vill även tacka våra respondenter som delat med sig av sin tid, sina erfarenheter och upplevelser.

Samtliga delar i arbetet har genomförts och skrivits gemensamt.

# Innehållsförteckning

---

1. Inledning .....	1
1.3 Syfte och frågeställning.....	1
1.4 Disposition .....	1
2. Bakgrund.....	2
2.1 Socialt arbete som organiserad verksamhet.....	2
2.2 Socialarbetarens yrkesroll.....	3
2.3 Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö.....	3
2.4 Psykosocial arbetsmiljö .....	4
3. Tidigare forskningsstudier .....	4
4. Teoretiskt ramverk .....	6
4.1 Sigvard Rubenowitz fem faktorer för en god psykosocial arbetsmiljö .....	6
4.2 Systemteori.....	8
5. Metod .....	10
5.1 Kvalitativ forskningsmetod .....	10
5.2 Semistrukturerade intervjuer .....	10
5.3 Urval.....	11
5.4 Datainsamling .....	11
5.5 Analysmetod.....	12
5.6 Etiska överväganden .....	13
6. Metoddiskussion .....	14
7. Resultat .....	16
7.1 Arbetsbelastningen .....	16
7.2 Organisatoriska aspekter.....	17
7.3 Handlingsutrymme .....	18
7.4 Stöd .....	18
7.5 Fysiska miljön .....	19
8. Analys.....	20
8.1 Upplevelser av arbetsbelastningen.....	20
8.2 Organisatoriska förutsättningar.....	22
8.3 Det upplevda handlingsutrymmet .....	22
8.4 Stödets betydelse .....	23
8.5 Fysiska miljöns relation till den psykosociala arbetsmiljön .....	23
8.6 Psykosocial arbetsmiljö ur ett systemteoretiskt perspektiv.....	24
Referenslista.....	1

## Bilagor

- Bilaga A : Informationsbrev
- Bilaga B : Intervjuguide





## 1. Inledning

Socialsekreterare möter dagligen människor som befinner sig i svåra situationer. Det handlar främst om att med hjälp av stödinsatser jobba för att stärka och hjälpa utsatta människor att förbättra sina livsvillkor. I en undersökning gällande en kartläggning över socialsekreterares arbetssituation visade resultatet att åtta av tio socialsekreterare upplevde en hög arbetsbelastning, vilket bidrog till högre upplevelse av stress. Enligt undersökningens resultat upplevde två av tre socialsekreterare att arbetsbelastningen hade ökat det senaste året. Den höga arbetsbelastningen visades bland annat bero på att det administrativa arbetet hade ökat, vilket även resulterat i att arbetet med klienter tvingats åsidosättas. Undersökningen visade även att sju av tio upplever att personalomsättningen bland socialsekreterare är hög. En följd av den höga arbetsbelastningen visade sig påverka socialsekreterares välmående och välbefinnande där undersökningen tydde på att sömnsvårigheterna hos dem hade ökat sedan 2012. Följderna av socialsekreterares arbetssituation tydde också på att fler upplevde att de inte längre klarar av att säkerställa kvalitén och jobba rättssäkert efter lagens intentioner samt klarar av att fylla de krav som Socialtjänstlagen ställer (Akademikerförbundet SSR 2015).

Tidigare forskning kring syftet i föreliggande studie vittnar om att socialarbetare känner hög stress främst kopplat till hög arbetsbelastning och brist på stöd i arbetet. Upplevd stress på arbetsplatsen kan bland annat bero på hög arbetsbelastning, hög personalomsättning och bristande stöd från chefer och otillräckligt ledarskap (Dillenburg 2004). En tidigare studie visar att 166 av 309 socialarbetare hade befunnit sig på sin nuvarande arbetsplats i högst 2 år och att 79 av dem hade för avsikt att lämna sina jobb med anledning av den stress de upplevde (Tham 2007). Dessa kunskaper är av yttersta relevans för föreliggande studie då det upplyser om socialsekreterares pressade arbetssituation. Med grund i ovanstående redogörelse är det av vikt att undersöka hur socialsekreterare upplever den psykosociala arbetsmiljön. Studien har inte för avsikt att öka kunskapen om den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterare inom någon specifik avdelning utan den syftar generellt till socialsekreterare på socialtjänsten inom Hallands Län.

### 1.3 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att genom kvalitativa intervjuer öka kunskapen om hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever den psykosociala arbetsmiljön på den egna arbetsplatsen.

- Vad är det centrala för upplevelsen av socialsekreterares psykosociala arbetsmiljö inom socialtjänsten?

### 1.4 Disposition

Nedan följer en introduktion där en redogörelse för studiens relevans för socialt arbete görs samt en beskrivning för socialsekreterarens yrkesroll. Därefter redogörs för

begreppet psykosocial arbetsmiljö som står centralt i studien och även tidigare forskning inom det område som studien berör. Detta följs upp av en presentation av det teoretiska ramverk som använts för att analysera studiens resultat. Den första delen har fokus på psykologen Rubenowitz fem faktorer för en god psykosocial arbetsmiljö och den andra delen fokuserar på systemteorin som förklarar systemens helheter. Nästa del behandlar val av metod där beskrivs tillvägagångssätt, urval och analyseringen av material samt de etiska övervägandena. Metodavsnitten avslutas sedan med en metoddiskussion. Studiens empiriska material presenteras därefter som ett resultat i fem teman vilka framkom under analyseringen av materialet. Därefter följer en analys och diskussion som knyter samman resultatet med det teoretiska ramverk och tidigare forskning där det centrala för uppsatsens syfte lyfts fram. Uppsatsen avslutas med en slutsats samt förslag på framtida forskning.

## 2. Bakgrund

Nedan följer en introduktion där en redogörelse för studiens relevans för socialt arbete görs samt en beskrivning för socialsekreterarens yrkesroll. Därefter presenteras arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö då den ligger till grund för utformningen av den intervjuguide studien använt vid insamling av data, samt en definition av psykosocial arbetsmiljö. Det görs även en redogörelse för begreppet psykosocial arbetsmiljö och användningen av det.

### 2.1 Socialt arbete som organiserad verksamhet

Det finns många olika sätt att definiera vad socialt arbete är. Meeuwisse och Swärd (2016) beskriver det generellt som en global verksamhet som är präglad av olika historiska och kulturella villkor i olika delar av världen. Nationalencyklopedin redogör för begreppet som *“organiserad verksamhet som med fokus på svaga samhällskategorier har till syfte att förhindra att samhällsförändringar och andra förhållanden får förtryckande eller på andra sätt problemskapande sociala eller psykosociala konsekvenser för grupper eller individer”* (Sven Hessle 2016). Här läggs betoning snarare på den organiserade verksamhetens vikt av utövandet av socialt arbete för att förhindra att sociala problem uppstår, än fokus på det senare, vilket även denna studie gör.

Socialt arbete bedrivs av människor, för människor. Dessa verksamheter benämns som människobehandlande organisationer. Organisationerna karakteriseras av personal vilka har till uppgift att följa organisationens regler och rutiner samtidigt som de ska finna lösningar på hjälpsökandes problem på ett individpassat och anpassningsbart sätt (Lindqvist & Nygren 2016). 1 kap. 1§ Socialtjänstlagen, den så kallade portalparagrafen, beskriver målen med socialtjänsten: *“samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas - ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor, aktiva deltagande i samhällslivet. Socialtjänsten skall under hänsynstagande till människans ansvar för sin och andras sociala situation inriktas på att frigöra och utveckla enskildas och grupper egna resurser”*. Socialtjänstlagen är en ramlag vilket gör att kommunerna har frihet att anpassa insatser efter de behov som finns inom kommunen (Lundgren, Sunesson & Thunved

2014). Ovanstående redogörelse för socialt arbete visar vikten av att forskning bör bedrivas inom den organiserade verksamheten som behandlar utövandet av socialt arbete mot de svagare samhällskategorierna. För att sociala problem ska förebyggas och reduceras måste förutsättningarna, såväl psykiska, fysiska och sociala för de som utövar yrket inom socialtjänsten, vara optimala. Därmed är föreliggande studie av intresse för det sociala arbetets praktik.

## 2.2 Socialarbetarens yrkesroll

Att arbeta som socialarbetare innefattar mycket. Det handlar bland annat om att kunna kommunicera, göra bedömningar samt stödja, hjälpa och stärka människor men även att vara serviceinriktad, kunna samarbeta samt att leda förändringsprocesser. Yrkesrollen medför en viktig aspekt som handlar om att skapa legitimitet och förtroende från allmänheten. Centralt för socialsekreterare som utövar myndighetsutövning är makt och ansvar. Socialarbetare jobbar med människor i mer eller mindre utsatta situationer där professionen innebär att handlandet har stor inverkan på människors liv. Yrkesrollen innebär att fatta beslut som kan uppfattas kränkande och nedvärderande trots att intentionerna är goda. Yrkesrollen medför även en dubbelhet som syftar till socialsekreterare personliga ideal och organisationens förväntningar. Följden av denna dubbelhet kan betyda att den socialsekreterare vars personliga ideal stämmer överens med organisationens förväntningar, trivs med arbetet och uppgifterna. Den socialsekreterare vars ideal hamnar i konflikt med organisationens förväntningar löper desto större risk att inte trivas i yrket. (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

## 2.3 Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö

Föreskrifterna är anpassade till dagens arbetsliv och förtydligar vad arbetsgivare och arbetstagare ska göra inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet som alla arbetsgivare har ansvar att bedriva. 1§ *Syftet med föreskrifterna att främja en god arbetsmiljö och förebygga risk för ohälsa på grund av organisatoriska och sociala förhållanden i arbetsmiljön.* Föreskriften ställer krav på arbetsgivare i form av att förse chefer och ledare med relevant kunskap om hur ohälsosam arbetsbelastning kan förebyggas och hanteras. Det är även arbetsgivarens uppgift att reglera arbetsbelastningen genom att kontrollera att arbetsuppgifter och befogenheter som tilldelas arbetstagare inte kan generera i ohälsosam arbetsbelastning. I det stora hela handlar föreskrifterna om att arbetsbelastningen och komplexiteten i arbetsuppgifter måste vägas upp med resurser och förutsättningar för arbetstagarna. Det är även av vikt att arbetsgivaren förebygger ohälsosam arbetsbelastning genom att exempelvis minska på arbetsmängden, öka bemanningen samt ge möjligheter till återhämtning. Det hör också till arbetsgivarens uppgift att undersöka och åtgärda sjukdomar och olyckor som kan uppstå till följd av för hög arbetsbelastning. Föreskriften ställer även krav på arbetsgivaren i form av att arbetstagarna ska vara medvetna om hur de ska utföra arbetsuppgifter, vilka resultat de förväntas åstadkomma, hur de prioriterar arbetsuppgifter samt vart de kan vända sig för

att få stöd i arbetet. Det ställer även krav på arbetsgivarens skyldighet att vidta åtgärder om arbetstiderna för arbetstagare kan leda till ohälsa.

## 2.4 Psykosocial arbetsmiljö

Den vanligaste definitionen av psykosocial arbetsmiljö beskrivs som interaktionen mellan de psykiska och sociala faktorerna. Det syftar både till samspelet mellan de sociala till de psykiska faktorerna som från de psykiska till de sociala faktorerna (Theorell 2003). Vilket även beskrivs av Weman-Josefsson & Berggren (2013) som menar att den psykosociala arbetsmiljön främst handlar om förhållanden i arbetet som är av betydelse för det psykologiska och sociala välbefinnandet för människor. I den här studien förstås psykosocial arbetsmiljö som interaktionen mellan de sociala och de psykiska faktorerna hos socialarbetarna.

## 3. Tidigare forskningsstudier

I detta avsnitt presenteras tidigare forskningsstudier som genomförts inom det område som föreliggande studie berör. Dessa tidigare forskningsstudier innefattar såväl svenska som utländska studier som berör både socialsekreterares arbetsmiljö och organisatoriska faktorer som påverkar arbetstagares välbefinnande. De tidigare forskningsstudier som beskrivs nedan ger en samlad bild av området föreliggande studie berör. Dessa resultat visar bland annat att arbetsbelastningen och brist på stöd påverkar upplevelser av stress samt vikten av organisatoriska förutsättningar och ledarskapets betydelse för välbefinnande hos socialsekreterare.

Inom socialtjänsten är det hög arbetsbelastning för både socialsekreterare och för dess chefer. En studie undersökte hur 402 mellanchefer inom socialtjänsten i Sverige upplevde sin arbetssituation och den psykosociala arbetsmiljön i relation till krav, kontroll och stöd i arbetet. Undersökningen gjordes med hjälp av enkätformulär och visade att de mellanchefer som upplevde hög arbetsbelastning också var de som upplevde minst stöd från sina närmsta chefer, de var också de chefer som använde mer tid åt administration. Studien betonar vikten av att bygga upp en organisationsstruktur som främjar stöd från högre chefer (Elofsson, Lundstöm & Shanks 2015).

En kvantitativ studie gällande stress för socialsekreterare inom barn och familj omsorgen i England visade att den upplevda stressen främst berodde på arbetsrelaterade faktorer så som hög arbetsbelastning, hög personalomsättning och otillräckligt ledarskap samt brist på stöd. Studiens resultat visade att socialarbetare upplever betydligt högre stress än vad resten av befolkningen gör, detta med anledning av deras arbetssysslor. Studien redogör även för en ond cirkel som skapas genom att den arbetsrelaterade stressen leder till frustration och en känsla av otillräcklighet vilket i sin tur vanligtvis slutar med sjukfrånvaro. Denna onda cirkel bidrar till ökad stress hos kollegorna som även de kan hamna i den onda cirkeln (Dillenburger 2004). I studie från Kanada mättes 646 socialarbetares subjektiva välmående med hjälp av enkätformulär. I studien valdes därefter ut en grupp bestående av de 13 socialarbetare med det högsta subjektiva

välstånd för efterföljande intervjuer. Studien visade att det är klimatet på arbetsplatsen som har stor påverkan på de anställdas välbefinnande (Shier & Grahams 2011).

En svensk studie, kombinerad av kvalitativ och kvantitativ metod, undersökte hur egenskaper hos ledare och olika strategier kan vara hälsofrämjande på kommunala arbetsplatser och hur det påverkar de anställdas arbetsnöjdheter på lång sikt. Resultatet visade att chefer som använder belöningar, gav erkännande och respekterade sina arbetare, associerades med hög arbetsnöjdheter bland anställda. Resultatet visade också att ledares egen syn på arbetsrelaterad hälsa har betydelse för ökad arbetsnöjdheter (Dellve, Skagert & Villhelmsson 2007). I en studie som genomförts på 833 socialarbetare genom postenkäter i USA med syfte att undersöka hur det organisatoriska ledarskapet påverkar socialarbetares arbetstillfredsställelse, visade resultatet en signifikant skillnad mellan socialarbetarnas uppfattning av ledarskapet och det förväntade ledarskapet. Denna skillnad visade sig påverka arbetstillfredsställelsen hos socialarbetare (Elpers & Westhuis D-J 2008).

Enligt en svensk studie, där syftet var att belysa socialarbetares uppfattningar kring deras arbetsvillkor med hjälp av ett frågeformulär, visade resultatet att de ser positivt på de flesta dimensionerna inom arbetet, det negativa var dock uppfattningen om arbetsbelastningen. Anledningen till detta visade sig handla om det omfattande administrativa arbete som socialarbetarna tvingas utföra. Resultatet av studien visade även att socialarbetarna uppmanade sina arbetsgivare att visa mer stöd i arbetet samt att ge beröm för arbetet som utfördes, vilket skulle bidra till att stressen för den höga arbetsbelastningen skulle minska (Tham & Meagher 2009). En svensk studie som undersökt hur organisationsstrukturen och olika organisationsmodeller påverkar arbetet med klienterna för socialarbetarna, visade att organisationen står som grund för arbetet. Resultatet påvisade vikten av en tydlig struktur som ger socialarbetarna möjlighet att utföra sitt arbete med god kvalitet, att bemöta klientens behov, kunna genomföra de insatser som behövs och för att skapa bra relationer till alla inblandade parter (Perlinski, Blom & Morén 2012). I likhet med en kvalitativ studie med gruppintervjuer där resultatet visade att samarbete och samverkan i organisationen är svaret på hur socialarbetarna ska trivas och kunna bemöta klientens förväntningar (Morén, Blom, Lundgren & Perlinski 2010).

I en avhandling gällande relationen mellan chefers ledarskap och relationen mellan stress, hälsa och andra hälsorelaterade utfall bland medarbetare. Genom tre tvärsnittsstudier och två prospektiva designen i länder som Sverige, Polen och Finland på olika typer av företag, visade resultatet i sin helhet på att chefers ledarskap har en stor påverkan på stress och ohälsa bland medarbetare och att chefers ledarskap inte bara påverkar stress och känslomässig utmattning utan även i vilken utsträckning som medarbetare är sjukskrivna från jobbet (Nyberg 2009).

#### 4. Teoretiskt ramverk

Nedan presenteras det teoretiska ramverk som valts för att analysera studiens resultat. För att tydliggöra hur socialsekreterarna i denna studie upplever den psykosociala arbetsmiljön används Sigvard Rubenowitz (2004) fem faktorer som förklaring för en god psykosocial arbetsmiljö. Dessa fem faktorer går att använda för undersökningar om den psykosociala arbetsmiljö oberoende vilken organisation som ska studeras och ansågs därmed vara användbar i föreliggande studie. Vidare följer en redogörelse för systemteorin som tillämpats i syfte att åskådliggöra den psykosociala arbetsmiljön ur ett helhetsperspektiv. Systemteorin ger utrymme för att beskriva den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterare på en övergripande nivå genom att de faktorer som visat sig påverka den psykosociala arbetsmiljön bildar en helhet där alla delar påverkar och påverkas av varandra.

Genom systemteorin kan den psykosociala arbetsmiljön ses som ett system i dess helhet dels genom de olika delarna och hur de olika nivåerna som beskrivs ovan innefattar individerna på arbetsplatsen som exempelvis socialsekreteraren, arbetslaget, arbetsplatsen och kommunen. Tanken är också att redogöra för kopplingen mellan den psykosociala arbetsmiljön och välfärdssystemen som exempelvis socialtjänstlagen och interna riktlinjer inom kommuner.

##### 4.1 Sigvard Rubenowitz fem faktorer för en god psykosocial arbetsmiljö

Det finns många olika sätt att definiera psykosocial arbetsmiljö. Psykologen Sigvard Rubenowitz (2004) har kartlagt fem faktorer som visat sig vara av stor betydelse för den upplevda psykosociala arbetsmiljön bland arbetstagare. I desto större mån förhållandena i dessa fem faktorer är positiva skapas högre arbetstillfredsställelse, engagemanget hos arbetarna blir högre, stressreaktioner minskar och samtidigt sjunker frånvaron. De fem faktorerna Rubenowitz (2004) syftar till är egenkontroll i arbetet, positivt arbetsledningsklimat, stimulans från själva arbetet, god arbetsgemenskap och optimal arbetsbelastning.

Egenkontroll i arbetet: För en arbetstagare innebär egenkontroll i arbetet möjligheten att själv kunna styra över arbetstakten i viss utsträckning samt hur arbetsuppgifterna ska utföras (Rubenowitz 2004). Egenkontroll kan även syfta till det som Karasek & Theorell (1990) benämner som kontroll i deras välkända krav- kontroll modell, som ofta används för att mäta individens upplevda arbetskrav och den grad av kontroll individen anser sig ha över det egna arbetet. Kontroll begreppet syftar till arbetstagarens upplevelser av det egna handlingsutrymme. Vidare utvecklat i vilken utsträckning arbetstagaren själv anser sig kunna styra och påverka det egna arbetet (Karasek & Theorell 1990). Egenkontroll blir således möjligheten för socialsekreteraren att påverka arbetstakten, utförandet av arbetsuppgifterna samt hur dessa prioriteras.

Positivt arbetsledningsklimat: Ett positivt arbetsledningsklimat upplevs när det föreligger ett gott samarbetsklimat mellan över- och underordnade. Ledarskapet har visat sig ha

stor betydelse för hur väl arbetstagarna presterar, känner tillfredsställelse och för deras arbetsengagemang. Begreppen chefskap och ledarskap åtskiljs. Chefskapet syftar till den formella befattningsrollen vilket innefattar en maktposition där chefen får sin makt från överordnade. Ledaren får således sin makt från underordnade genom respekt från arbetskollegor vilket leder till att ledaren har förmågan att få underordnade att utföra goda arbetsprestationer. Det formella chefskapet har mer och mer tappat sitt värde på arbetsplatser och ledarskapet har fått större betydelse, numera önskas ledaregenskaper hos chefer (Rubenowitz 2004).

Stimulans från själva arbetet: Det innebär att arbetstagarna får stimulans från arbetet när de har möjlighet att använda egna kunskaper och villkor. Faktorn stimulans från själva arbetet är nära förenat med faktorn egenkontroll genom att när arbetstagare har utrymme att styra över det egna arbetet ger det större möjlighet till kompetensutveckling och utrymme att använda egna kunskaper. Något som visat sig ha stor betydelse för arbetstillfredsställelse handlar om individens utrymme att använda sin potential genom att åstadkomma det denne anser sig kunna åstadkomma. Även om andra behov är tillgodosedda sjunker arbetstillfredsställelsen om inte individens förutsättningar, kompetens och resurser utnyttjas i tillräcklig utsträckning (Rubenowitz 2004).

God arbetsgemenskap: Detta syftar till att det bör finnas förutsättningar för bra trivsel och kontakt med arbetskollegor. Den goda arbetsgemenskapen kan även referera till det som Karasek & Theorell (1990) benämner som socialt stöd i krav- kontroll modellen. Socialt stöd på arbetsplatser kan exempelvis referera till att dämpa förhållandet mellan psykologiska stressfaktorer som uppstår på jobbet med skadliga utfall på hälsan. Det sociala stödet från både chefer och kollegor bidrar till att arbetstagarna har en högre känsla av arbetstillfredsställelse och upplever mindre psykisk belastning. Betydelsen av socialt stöd spelar en viktig roll för arbetstagares välbefinnande, det indikerar även på att socialt stöd underlättar för hur väl de kan hantera problem och stressiga situationer (Karasek & Theorell 1990). Något som kan motverka en god arbetsgemenskap är kränkande behandling och mobbning på arbetsplatser. Kränkande behandling och mobbning bryter ner självförtroendet, minskar arbetsprestationen och kan även leda till psykisk ohälsa (Rubenowitz 2004). Klimatet på arbetsplatsen regleras även i Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) som beskriver arbetsgivarens skyldighet att förespråka och främja en god arbetsgemenskap.

Optimal arbetsbelastning: Det innebär att såväl den psykiska som den fysiska arbetsbelastningen ska vara optimal. För att upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö för arbetstagare ska föreligga, behövs hanterbara utmaningar och att arbetsbelastningen är optimal för att inte uppleva arbetet psykiskt påfrestande. En följd av hög arbetsbelastning är upplevelse av stress. Stress uppstår när påfrestningar och utmaningar anses svåra att behärska. Stress kan upplevas både i positiv och negativ bemärkelse. Den positiva stressen är förknippad med arbetsglädje och engagemang och upplevs när arbetstagaren själv kan påverka arbetet. Den negativa stressen syftar till arbetsförhållanden där de psykiska kraven är höga och handlingsutrymmet är litet. Beroende på hur människor upplever stressiga situationer kan skillnaderna vara stora från



person till person. Vissa människor klarar av stresspåfrestningar bättre än andra vilket regleras av känslan av kontroll eller icke kontroll. Stress som upplevs när arbetsbelastningen är för hög, kan motverkas genom stöd från arbetskamrater och chefer i den bemärkelsen att stödet bidrar till att arbetstagaren får bättre förmåga att hantera påfrestningar (Rubenowitz 2004).

## 4.2 Systemteori

Valet att använda ett systemteoretiskt perspektiv för att belysa innehållet i denna studie grundar sig i att teorin ger möjlighet att studera delarna av den psykosociala arbetsmiljön som en helhet i ett system. I föreliggande studie används systemteorin på en övergripande nivå till skillnad från Rubenowitz fem faktorer för en god psykosocialarbetsmiljö. Det centrala i systemteorin handlar om att tänka i helheter och se delarnas betydelse för varandra. I beskrivningen nedan följer en redogörelse gällande systemteorin som är följaktligen avgränsad till studiens syfte för att åskådliggöra och beskriva socialekreterares psykosociala arbetsmiljö.

Systemteorin har utvecklats av olika systemteoretiker. En framstående systemteoretiker var biologen Ludwig von Bertalanffy som ökade den praktiska tillämpningen av systemteorin genom att utveckla beteendet hos systemen och organisationerna. Bertalanffy var en av grundarna till den generella systemteorin som växte fram under 40-talet, han gjorde då ett försök att formulera en allmän teori för system. Den generella systemteorin var användbar inom såväl fysiska, biologiska och sociala system. Den kom senare att utvecklas av flera systemteoretiker som fokuserade på sociala strukturer ibland annat inom socialt arbete (Bernler & Johansson 1993). Systemteorin kan med fördel användas inom socialt arbete då systemtänkande är lika tillämpligt oavsett vilken organisation det handlar om. Det moderna systemtänkandet fokuserar på interaktionen mellan strukturen och funktionen. Tankesättet är ekologiskt, det vill säga att helheten alltid går före delarna. En av förgrundsgestalterna till systemteorin, Gregory Bateson, beskrev en tanke om att allt torde ses i en kontext och uttryckte: *“bryt upp mönster som förbinder vetandets och lärandets detaljer och all kvalitet kommer ovillkorligen att förstöras”* (Öquist 2008:27).

Den moderna systemteorin som samhällsteori har fokus på hur organisationer och samhällen fungerar. Den syftar till att förstå helheter, relationer, funktioner, sammanhang och mönster. Systemteoretiker har intresserat sig för de sociala system där den mänskliga interaktionen står i fokus inom organisationer och speciellt inom offentliga verksamheter (Lundahl & Öquist 2002). Systemteorin handlar om att alla människor ingår i ett flertal olika sociala system. Det rör sig om system som exempelvis samhället i stort, som medborgare i en kommun, som medlem i en familj och som kollegor på arbetsplatsen. Tillsammans deltar människor i ett gemensamt samspel som skapar de olika systemen. Ett systemtänkande hjälper människan att hantera känslor och upplevelser genom att se bakomliggande strukturer i svåra situationer. Det är de bakomliggande strukturerna som i hög grad påverkar beteendet hos människorna (Öquist 2003). Lundahl & Öquist (2002) beskriver själva systemtänkandet som mer cirkulärt än linjärt och betonar att allt hänger samman i ett kretslopp som rör sig tillsammans.



Systemteorin är baserad på ett antal grundantaganden om sociala strukturer. Bernler & Johansson (1993) beskriver att systemen bildar en helhet sammansatt av olika delar *“helheten är mer än summan av delarna”* (Bernler & Johansson 1993:38). Vidare beskrivs den strukturella organisationen som relationer mellan delarna vilket innebär att alla delar påverkas av varandra som i sin tur påverkar helheten. Systemen är uppbyggda med en befintlig gräns som avgör vad som hör till vilket system. Det som inte faller under ett system tillhör ett annat. System kan även betraktas som öppna om det mellan systemen och omgivningen sker ett utbyte.

Två grundläggande begrepp inom systemteorin är konstans och variation. Livet präglas av en återkommande drabbning mellan restriktion och frihet samt stabilitet och förändring. Det som är konstant, det säkra och förutsägbara, är lika viktiga för ett bra liv som variationen är. Ibland behövs det dock att ordningen bryts som upphov till att ny information skapas, likaså nya mönster och ett nytt liv. Systemteoretiker är av den anledningen öppna för oordning och störning i måttlig dos. Av systemteoretiker kan detta användas i positiv bemärkelse för förändring och utveckling än snarare en varning för att försvara sig. Det beskrivs vidare att en förutsättning för att klara sig bra i en osäker värld handlar om att lära sig att leva med störningar, variabilitet och osäkerhet (Öquist 2008).

Det går att se på system som hierarkiska, det vill säga att se de olika delarna som subsystem av helheten. Genom att systemen samspelar med varandra och omgivningen, ses systemen som dynamiska. Samspelen bildar en cirkulär process som bidrar till utveckling för systemen (Bernler & Johansson 1993). Något som ofta benämns som ett grundläggande begrepp inom systemteorin är nivåer. Tanken om de logiska nivåerna inom ett system beskrivs som lika viktiga i förståelsen för hur organisationer är uppbyggda likaväl som för kommunikationen människor emellan eller för människors inlärning (Öquist 2008). System förklaras vara hierarkiskt uppbyggda och liknar systemen med en spiraltrappa där trappstegen blir större och bredare desto längre upp i trappan. De hierarkiska nivåerna är av särskild vikt för den praktiska betydelsen av samhället. Två saker som har stor betydelse för detta beskrivs, dels genom att högre nivåer inom hierarkin alltid har högre ställning och justerar organisationens lägre nivåer och dels genom att de gränser som finns inom system måste upprätthållas för att bibehålla en fungerande helhet (Öquist 2008).

Efter denna redogörelse för systemteorin är tanken att tydligt kunna koppla samman hur den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterarna i studien kan ses som ett system i dess helhet och att kunna tydliggöra för hur de olika nivåerna som beskrivs ovan innefattar individerna på arbetsplatsen som exempelvis socialsekreteraren, arbetslaget, arbetsplatsen och kommunen. Tanken är också att redogöra för kopplingen mellan den psykosociala arbetsmiljön och välfärdssystemen som exempelvis socialtjänstlagen och interna riktlinjer inom kommuner.

## 5. Metod

I följande avsnitt presenteras den forskningsmetod som ligger till grund i föreliggande studie. I avsnittet beskrivs den kvalitativa metoden, val av intervju, urvalsprocessen, tillvägagångssätt vid datainsamling, val av analysmetod av det empiriska materialet samt etiska överväganden. Metodavsnittet avslutas med en metoddiskussion och studiens reliabilitet och validitet diskuteras.

### 5.1 Kvalitativ forskningsmetod

För att uppfylla syftet med studien, att öka kunskapen om hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever den psykosociala arbetsmiljön genom att beskriva och åskådliggöra vilka faktorer som bidrar till den psykosociala arbetsmiljön har en kvalitativ forskningsmetod med induktiv ansats valts. I studien har kvalitativ metod använts eftersom studien syftar till att förstå och nå kunskap om respondenternas subjektiva upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön. Bryman (1997) menar att basen för den kvalitativa forskningen grundar sig i att se på saker ur den eller de tillfrågades perspektiv för att få en djupare förståelse av dennes upplevelser. Även Larsson (2005) menar att målsättningen med den kvalitativa forskningen är att försöka uppleva vad någon annan upplever eller att försöka se världen genom någon annans ögon. Kvale & Brinkman (2014) beskriver den kvalitativa forskningen som en metod som bland annat används för att försöka förstå världen ur respondenternas perspektiv och deras erfarenheter, det vill säga att utifrån deras erfarenheter förstå de vetenskapliga förklaringarna till det valda ämnet. Den tolkningsram som använts i föreliggande studie och även för att undersöka socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö är det hermeneutiska synsättet. Hermeneutiken handlar om att förstå något, inte bara begripa. För att förstå någon eller något krävs något mer än bara ett antagande utifrån sitt förnuft. Förnuftet räcker inte till för att förstå en händelse eller en människa utan det behövs tolkning. Vad en människa känner, upplever eller tänker kan skilja sig ifrån vad nästa människa känner, upplever eller tänker (Thurén 2007). Inom hermeneutiken är förståelse och tolkning två grundbegrepp som är ömsesidigt sammankopplade med varandra. Tolkning används för att få förståelse för något som är oklart. Tolkningen och förståelsen skapar därmed en helhet av delarna och används i den hermeneutiska spiralen (Ödman 2007). Tolkningen är med andra ord väldigt viktig när det kommer till att förstå människor och deras handlingar (Thurén 2007). Det hermeneutiska perspektivet som utgångspunkt i undersökning bidrar till att förstå den psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsen för socialsekreterare. Det bidrar även till att uppfylla studiens syfte då vi vill undersöka socialsekreterares upplevelser genom att få med deras egna berättelser och känslor.

### 5.2 Semistrukturerade intervjuer

Data som ligger till grund för studien har samlats in genom semistrukturerade intervjuer med öppna frågor (se bilaga B). Vid insamlingen av data användes en egenutformad intervjuguide som tog form ur arbetsmiljöverkets föreskrifter gällande organisatoriska och sociala aspekter på arbetsmiljön (AFS 2015:4). Utifrån detta skapades tre övergripande teman för intervjuguiden: upplevelserna av arbetsmiljön, ledarskap samt

kommunikation och samarbete. Den semistrukturerade intervjun är en metod där forskaren använder sig av utvalda teman vilka behandlas som frågor som sedan ska besvaras (Denscombe 2016). En semistrukturerad intervju präglas av öppenhet och flexibilitet, frågorna ställs på ett sätt som ger respondenterna utrymme att utveckla sina tankar om de utvalda ämnena som tas upp under intervjun (Denscombe 2016). Den intervjuguide som användes i föreliggande studie karaktäriseras av öppna frågor där respondenterna gavs utrymme att prata relativt fritt kring egna tankar och idéer under intervjuernas gång. Genom att använda intervjuer med öppna svarsmöjligheter där samtalet inte är så styrt, gavs respondenterna utrymme att formulera sig med egna ord, vilket Theorell (2003) menar är användbart vid forskning om den psykosociala arbetsmiljön. Genom de semistrukturerade intervjuerna fanns det utrymme för följdfrågor beroende på hur samtalen utvecklades. Det gav även respondenterna utrymme att skildra deras egna upplevelser och känslor. Det beskrivs även av Theorell (2003) att när det ställs mer öppna frågor är det lättare att klara upp eventuella missförstånd och även att be respondenterna att utveckla och förklara sina resonemang. Kvale & Brinkman (2014) beskriver att forskaren vid semistrukturerade intervjuer ska fungera som en vägledare för olika teman där det ges fritt utrymme för respondenten att redogöra för sin uppfattning.

### 5.3 Urval

Då studien syftar till att öka kunskapen om hur socialsekreterares inom socialtjänsten upplever den psykosociala arbetsmiljön begränsades urvalet av respondenter till socialsekreterare inom socialtjänsten. För att på bästa sätt uppfylla studiens syfte gjordes ett urval genom att välja respondenter med den aktuella yrkestillhörigheten. Detta urval fokuserade på ett fåtal personer som innehar relevanta kunskaper och erfarenheter för det ämne undersöks vilka behövs för att svara på studiens syfte. Av praktiska skäl har urvalet avgränsats till socialsekreterare inom Hallands län. Det resulterade i sju respondenter som arbetar på olika avdelningar inom socialtjänsten, varav fyra män och tre kvinnor. Då studien syftar till att öka kunskapen om hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever den psykosociala arbetsmiljön är bedömningen att det inte är av betydelse om respondenterna arbetar inom olika områden, då studien inte har för avsikt att öka kunskapen om den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterare inom någon specifik avdelning utan den syftar generellt till socialsekreterare inom socialtjänsten. Studien har heller inte haft till syfte att jämföra skillnader mellan kön, klass eller etnicitet, därav har detta inte tagits i beaktning. En kommun avböjde att delta i studien med anledning av den höga arbetsbelastningen och tidsbristen för socialsekreterarna.

### 5.4 Datainsamling

Respondenterna bjöds in att delta i studien genom ett informationsbrev (se bilaga A) som skickades ut till avdelningschefer inom socialtjänsten runt om i Hallands län som hade sina mailadresser tillgängliga på kommunernas hemsidor. Avdelningscheferna ombads att vidarebefordra informationsbrevet till sina socialsekreterare. Socialsekreterarna som var intresserade av att delta i studien tog kontakt per mail eller telefon och därefter bokades

intervjutider och plats efter respondenternas önskemål. I informationsbrevet presenterade vi oss själva samt syftet med studien. Informationsbrevet upplyste om att deltagandet var frivilligt, att materialet endast skulle användas i forskningssyfte samt att deltagarna inte kommer att identifieras genom att inte använda namn eller ange vilken kommun eller avdelning de jobbar inom. Vid intervjutillfället informerades respondenterna åter om studiens syfte, vad intervjuerna skulle användas till samt om respondenterna var med på att intervjuerna spelades in, vilket samtliga accepterade. Intervjuerna baserades på intervjuguiden samt på de följdfrågor som uppstod beroende på respondenternas svar. Under samtliga intervjuer närvarade vi båda två, vi turades om att hålla i varannan intervju där en av oss ställde frågorna och den andra observerade och uppmärksammade följdfrågor. Intervjuerna tog ca 40- 55 minuter.

### 5.5 Analysmetod

Målet med kvalitativ forskning är att finna samband och orsaker gällande ett fenomen. Inom kvalitativ forskning används mjuk data som exempelvis intervjuer. Beroende på valet av analysmetod kommer resultatet och slutsatserna te sig annorlunda. Den gemensamma nämnaren för olika analysmetoder är kodning av det insamlade materialet vilket syftar till att dela upp data i mindre delar (Watt Boolsen 2007). Av det empiriska materialet från intervjuerna i föreliggande studie valdes kvalitativ innehållsanalys. Analysmetoden bygger på induktiva principer vilka beskrivs som öppna och teorilösa syn på kodning. Innehållsanalys kan användas om studien har en bred problemformulering samt då texterna som ska analyseras är kategoriserade på ett systematiskt sätt (Watt Boolsen 2007).

Efter genomförandet av intervjuerna med samtliga socialsekreterare vidtog transkribering av intervjuerna. Transkriberingen utfördes genom att ljudinspelningarna från intervjuerna översattes till text som senare använts vid analyseringen, denna transkribering resulterade i ca 7-10 A4 sidor av text. Varje intervju har sedan noga lästs igenom som helhet för att kartlägga materialets innehåll. Information som inte omfattades av studiens syfte har inte tagits med i följande kodning. Det transkriberade materialet har sedan analyserats genom en innehållsanalys.

Den kvalitativa innehållsanalysens fokus ligger på att identifiera skillnader och likheter i textinnehållet. Dessa skillnader och likheter formuleras genom att delas in i grupper och teman. I texterna finns både budskap som är tydligt framträdande samt de som är mer latenta och dolda. De budskap som är tydligt framträdande utgör det textnära och uppenbara vilka ges uttryck genom deskriptiva kategorier. Vid skapandet av kategorier och teman är det av vikt att se till kontexten i samband till studiens syfte. Det innebär att sammanhanget som omger texten före och efter måste förstås så att texten inte tas ur kontexten och blir fri från sitt sammanhang (Lundman & Graneheim 2012).

Innehållsanalysen i föreliggande studie har följt de steg som Lundman & Graneheim (2012) beskriver. Det tog form i att stycken och ord som ansågs relevanta för studiens syfte plockades ut från samtliga texter, (intervjuer), vilka sedan bildade meningsenheter.

Meningsenheterna beskrivs av författarna utgöra den grundläggande delen av texten. Meningsenheterna plockades ut och kondenserades. Det betyder att de bearbetades till kortare meningar som var lättare att hantera samtidigt som den väsentliga innebörden fanns kvar. De kondenserade meningarna abstraherades sedan genom att de fick olika koder. Dessa koder är en kort beskrivning av meningsenhetens innehåll. Koderna sattes sedan ihop i olika kategorier vilka sedan bildade de teman som utgör resultatdelen i studien. De teman som analysen genererade i var arbetsbelastning, organisatoriska aspekter, upplevelser av handlingsutrymmet, stödet och den fysiska miljöns påverkan. Begreppen används som följande:

#### Arbetsbelastning

I vilken mån socialsekreterarna upplever att arbetsuppgifter orsakar stress och blir ohälsosamt vilket kan leda till försämrad arbetsmiljö. Hur belastningen av arbetsuppgifter påverkar arbetstillfredsställelsen och välmående.

Organisatoriska aspekter  
Begreppet innefattar de organisatoriska faktorerna som bidrar till den psykosociala arbetsmiljön. Det handlar om organisationsstrukturen, kommunikationen samt riktlinjer och rutiner specifika för arbetsplatsen.

#### Handlingsutrymme

Handlingsutrymmet innefattar i vilken mån det finns utrymme att styra över det egna arbetet samt för beslutsfattande.

#### Stöd

Begreppet syftar på stöttning i arbetet från både chefer och kollegor. Det syftar även på tillgängligheten från chefer och kollegor gällande arbetsuppgifter samt privata angelägenheter.

#### Fysisk miljö

De fysiska aspekterna innefattar allt som hör till de praktiska bitarna. Det syftar till materiella ting som exempelvis möbler, telefon och kontorsmaterial som omger individen i arbetet.

## 5.6 Etiska överväganden

Forskningsetiska principerna har som syfte att vägleda forskarens och respondenternas förhållande mellan varandra (Kvale & Brinkman 2014). Enligt Vetenskapsrådets forskningsetiska principer finns det fyra allmänna huvudkrav att ta hänsyn till, informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Gustavsson, Hermerén & Pettersson 2011).

*Informationskravet* är ett sätt för forskaren att informera respondenterna syftet med undersökningen. Genom informationskravet ska det också informeras om att deltagandet är frivilligt och att medverkan kan avbrytas när personen i fråga själv vill. *Samtyckeskravet* går ut på att förtydliga respondentens rätt att bestämma själv över medverkan och är till för forskaren att inhämta ett samtycke om detta (Dahlgren & Sauer 2009). Genom ett

informationsbrev till respondenterna förmedlades syftet med undersökningen. I informationsbrevet framgick även att deltagandet var frivilligt och att medverkan i studien kan avbrytas när personen i fråga själv vill. Ett samtycke inhämtades muntligt innan intervjuerna startade. Enligt Gillham (2008) ger informationsbrevet ytterligare möjligheter att göra det klart för respondenterna att materialet kommer behandlas konfidentiellt. Respondenternas personliga information så som namn, ålder, kommun och avdelning har tagits bort och har inte användas på något sätt i studien som går att koppla tillbaka till respondenterna. Detta har gjorts genom att benämna respondenterna som endast socialsekreterare i resultatredovisningen för att svaren inte ska kunna härledas tillbaka till någon specifik person. *Nyttjandekravet* konkretiseras till att uppgifter om de enskilda inte får användas för kommersiellt bruk utan endast i forskningssyfte (Gustavsson, Hermerén & Pettersson 2011). Respondenterna i föreliggande studie informerades om detta, dels i informationsbrevet och dels muntligt vid intervjutillfället. Det är endast vi som har tagit del av det insamlade materialet, både inspelningarna och transkriberingarna. Detta material har sedan förstörts.

## 6. Metoddiskussion

I detta avsnitt diskuteras styrkor och svagheter av metodval för studien, samt diskuteras begreppen reliabilitet och validitet i förhållande till studien.

Den kvalitativa metoden är inte bara vanligast inom områden som berör samhället utan också den lämpligaste vid undersökningar som syftar till att förstå situationer och problem. För att uppfylla syftet med studien, att öka kunskapen om hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever den psykosociala arbetsmiljön, valdes en kvalitativ forskningsmetod med en induktiv ansats. Eftersom studien syftar till att beskriva den upplevda psykosociala arbetsmiljön ansåg vi att studiens syfte kan besvaras bäst genom att låta respondenterna fritt beskriva deras egna erfarenheter och upplevelser. Som tidigare nämnts beskriver Bryman (1997) att kvalitativ forskning används för att få djupare förståelse för människors upplevelser. Även Kvale & Brinkman (2014) beskriver att den kvalitativa forskningsmetoden kan användas för att försöka förstå världen ur respondenternas perspektiv. I studien valdes en induktiv ansats för att låta det empiriska materialet tala för sig själv, för att sedan analysera det med hjälp av teorier. Hermeneutiken, som tidigare beskrivits, är en tolkningsram där tolkning kan vara en osäker källa. Tolkningen kan skiljas åt beroende på vilka värderingar den som tolkar har. Den kan även påverkas av den förförståelse den som tolkar har samt kontexten av det (Thurén 2007).

Som ovan beskrivits i metodavsnittet skedde datainsamlingen med hjälp av semistrukturerade intervjuer med sju socialsekreterare. Valet av semistrukturerade intervjuer som metod för studien grundar sig i att ge respondenterna utrymme att prata fritt och utveckla egna tankar om den psykosociala arbetsmiljön. Något som kan vara viktigt att reflektera över är att följdfrågor som använts för att reda ut eventuella oklarheter, omedvetet kan ha styrt och påverkat respondenterna under intervjuerna, åt det håll vi ansåg mest fördelaktigt. Intervjuguiden är uppbyggd med öppna frågor som är

indelade i tre olika teman. Vi valde att basera intervjuguiden på arbetsmiljöverkets föreskrifter gällande organisatoriska och sociala aspekter på arbetsmiljön för att säkerställa att frågorna endast rörde den psykosociala arbetsmiljön.

För att besvara studiens syfte gällande socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö behövdes respondenter med den aktuella yrkestillhörigheten. Av den anledningen var det till fördel att använda ett urval där socialsekreterare medvetet valdes. Som tidigare nämnts gjordes valet att avgränsa urvalet till socialsekreterare inom Hallands län av praktiska skäl. Detta anses dock inte haft någon betydelse för hur väl studiens syfte uppnåtts. Något som dock kan ha haft betydelse för studiens resultat är valet att ha respondenter som jobbar inom olika avdelningar. Om studien hade fokuserat på en specifik avdelning/enhet inom socialtjänsten är det möjligt att resultatet tytt på andra upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön. Detta har dock inte varit studien syfte att fokusera på en specifik avdelning/enhet utan att se generellt till yrkesgruppen socialsekreterare. Dock har föreliggande studie inte påvisat några märkbara skillnader mellan respondenternas svar i relation till respektive avdelningar/ arbetsplatser.

För att analysera det empiriska materialet användes en kvalitativ innehållsanalys. Som tidigare nämnts lägger innehållsanalysen fokus på att identifiera skillnader och likheter i texter (Lundman & Graneheim 2012). Detta valdes för att besvara studiens syfte på bästa sätt. Genom att föra samman samtliga intervjuers likheter och skillnader kunde teman skapas av det mest centrala och relevanta från respondenternas upplevelser. Något som kan ha påverkat studiens resultat är tolkningen av respondenternas svar, dock anses de teman som skapades från innehållsanalysen stå för det mest relevanta för att besvara studiens syfte.

Inför intervjuerna skickades ett informationsbrev ut till respondenterna med anledning att informera om studiens syfte samt att fullfölja de forskningsetiska principerna från Vetenskapsrådet (Gustavsson, Hermerén & Pettersson 2011). Under intervjuerna har vi inte stött på några problem eller dilemman som har försvårat intervjuprocessen. Frågorna under intervjun kan ha väckt tankar och funderingar bland respondenterna men det är inget som uppmärksammats. Valet att låta respondenterna bestämma plats för intervjun ansågs öka tryggheten och öppenheten i intervjusammanhanget.

Reliabilitet är ett uttryck som beskrivs som ett forskningsprojekts tillförlitlighet (Djurfelt, Larsson & Stjärnhagen 2010). Det betyder huruvida en forskning ger samma resultat oberoende av forskaren. I en kvalitativ forskning handlar reliabilitet främst om att forskningen ska ge en tydlig bild över vilka tillvägagångssätt och beslut som fattats för metoden i studien. Det handlar om att bedöma i vilken mån tillvägagångssättet utgör välkända och respekterade procedurer. Det ska fungera som ett hjälpmedel för möjligheten att kunna upprepa forskningen (Denscombe 2016). Bryman (2011) beskriver att reliabilitet inom forskningen bestämmer trovärdigheten av en forsknings resultat och att forskningen skett på ett korrekt sätt. Djurfelt, Larsson & Stjärnhagen (2010) benämner validitet som giltigheten för om de frågor som ställs i forskningen verkligen ger svar på det som forskningen vill undersöka.



Kvale & Brinkmann (2011) nämner faktorer som kan påverka studiens validitet. De diskuterar bland annat att miljön under intervjun kan inspela negativt på resultatet. Denna faktor är något som tagits hänsyn till under undersökning och undvikits i den mån det är möjligt. Som tidigare nämnt har respondenterna fått välja plats för genomförandet av intervjuerna för att öka tryggheten hos dem. Respondenterna informerades även muntligt att de inte kommer kunna identifieras och att materialet endast kommer användas i forskningssyfte. Detta är något vi hoppas har hjälpt socialsekreterarna att känna sig trygga i rollen som respondenter. Validiteten i föreliggande studie kan anses öka med tanke på att intervjuguiden är uppbyggd efter Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 2015:4) som har sitt syfte att klargöra den psykosociala arbetsmiljön på arbetsplatsen. För att öka reliabiliteten i studien har vi under intervjuerna förhållit oss till intervjuguiden och ställt följdfrågor som varit till syftets fördel. Under intervjuerna har det även uppstått sekvenser där respondentens svar skapat ett brett tolkningsutrymme, i dessa lägen har vi bett om att respondenterna ska förtydliga och utveckla svaren. I slutet av varje intervju har även respondenterna fått möjlighet att tydliggöra oklarheter som uppstått under intervjuerna, vilket också kan tänkas öka reliabiliteten. Eftersom att studien syftar till att öka kunskapen om hur socialsekreterares upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön anser vi att reliabiliteten ökar då ett subjektivt urval gjordes och respondenterna kunde handplockas. Gällande om innehållsanalysen bidragit till studiens reliabilitet kan det tänkas att den har blivit högre i den mån att det mest centrala innehållet i det empiriska materialet plockats ut i förhållande till studiens syfte. Lika så kan den ha minskat i den bemärkelsen att innehållsanalysen är den tolkning som vi gjort av det empiriska material och att vi likväl kan ha missat delar som ansetts betydelsefulla av respondenterna.

## 7. Resultat

Nedan presenteras det empiriska materialet som kommit ur intervjuerna som genomförts med de sju socialsekreterarna. Resultatet som följer är uppbyggt efter teman. Dessa teman bildades under analysprocessen av intervjuerna.

### 7.1 Arbetsbelastningen

Något som alla socialsekreterare är eniga om är att arbetsbelastningen är högre under vissa perioder, och en av socialsekreterarna menar att stressen är högre i slutet av månaden. En annan uttrycker att det råder stor obalans i arbetsbelastningen och menar att det förekommer ovanligt stressiga perioder men samtidigt ovanligt lugna perioder vilket överensstämmer med en socialsekreterare som säger att:

*“Alla dagar ser olika ut, beroende på vilken del av månaden man befinner sig i, om man sitter med bistånd blir det mer och göra ju närmre utbetalningsdatumet man kommer”*

Majoriteten av socialsekreterarna prioriterar sina arbetsuppgifter efter datum, där de beskriver att utredningarna oftast har en deadline för när de ska vara klara. Samtliga beskriver att en stor del av arbete går åt till att dokumentera samt journalföra vilket görs



kontinuerligt. Ytterligare en aspekt som socialsekreterarna är överens om gäller akuta ärenden. De menar på att akuta ärenden som kräver akuta insatser måste prioriteras först och det resulterar i att stressen blir hög och arbetsbelastningen ökar. En socialsekreterare säger:

*“Det som är akut ska såklart prioriteras först oavsett vad man är uppe i, detta är givetvis ett stort stresspåslag att aldrig veta när detta sker”*

Respondenterna förklarar att de jobbar 40 timmars veckor med flexitid, där möjligheten ges att ligga 20 timmar över och 20 timmar under ordinarie arbetstid. Majoriteten av socialsekreterarna anser att arbetsuppgifterna hinns med, dock med anledning av att de ligger på övertid. Arbetet hinns dock inte med inom ordinarie arbetstid. En socialsekreterare menar att av den orsaken hade det behövts mer personal, hen har räknat ut att det saknas en tjänst på 150 % men att detta ej märks av eftersom arbetsuppgifterna alltid blir utförda i tid. En av socialsekreterarna beskriver att en av orsakerna till övertid är dokumentationen vilket hen förklarar tar väldigt mycket tid och är svårt att hinna med under ordinarie arbetstid. En av socialsekreterarna som jobbat länge inom socialtjänsten uttrycker att arbetsbelastningen är hög och att det behövs mer folk på avdelningen. Hen tvingas ibland skjuta upp arbetsuppgifter till ett annat tillfälle som aldrig kommer. Dock jobbar hen inte övertid utan håller sina ordinarie arbetstider för hen anser att det måste synas någonstans när arbetet inte hinns med.

En av socialsekreterarna anser att det är chefens uppgift att gå in och bromsa eller hålla igen på utdelningen av arbetsuppgifter när arbetsbelastningen blir för hög. En annan socialsekreterare anser att det räcker med att chefen visar stöd och är medveten över situationen när arbetsbelastningen är hög för att vara tillfreds med situationen.

Något som påverkar arbetsbelastningen är den höga personalomsättningen. Uppsägningar påverkar medarbetarna negativt och en försämrad arbetsmiljö skapas. En av socialsekreterarna beskriver att en ond cirkel skapas när personalomsättningen är hög. Hen menar att när det förekommer många uppsägningar samt nyanställningar samtidigt blir kontentan att de som är nyanställda inte hinner lära sig allt innan de själva måste lära upp någon ny vilket blir ett resultat av att anställda säger upp sig innan de blivit fullärda.

## 7.2 Organisatoriska aspekter

Alla socialsekreterare nämner att det finns riktlinjer som måste följas. De beskriver att det gäller både att förhålla sig till Socialtjänstlagen och interna riktlinjer inom den kommunen de arbetar inom. Ett av de primära kraven för samtliga socialsekreterare är hur utredningar och beslut ska skrivas, de förväntas använda ett akademiskt språk samtidigt som det ska vara lättförståeligt. En annan socialsekreterare jobbar på en enhet som är ny och hen upplever att det finns en del riktlinjer men att det saknas rutiner. Hen upplever problematik med saknaden av rutiner när det uppstår nya problem som ingen tidigare varit med om.

Vissa av socialsekreterarna menar att det finns en del praktiska förutsättningar som kan försvåra arbetet. Det gäller främst kontakten med externa aktörer. En av socialsekreterare behöver ha med en tolk på en del möten och beskriver problematiken med att hitta en tolk som är tillgänglig:

*“Tbland kan det vara dagar när vi inte har några besök alls för det finns så få tolkar och vissa dagar har vi flera möten för vi har en tolk tillgänglig”*

En annan socialsekreterare berättar om att samarbetet med externa aktörer är viktigt för arbetets gång, dock kan det brista i kommunikationen vilket försvårar handläggningen. Socialsekreterarna beskriver vikten av organisatoriska förutsättningar för en bra arbetsmiljö. Några av sakerna som nämns är att det behövs en strukturerad organisation, ett tydligt chefsled, ett informationsflöde som fungerar till samtliga aktörer och att det ska finnas åtgärder som också ska genomföras.

Socialsekreterarna understryker även ledarskapets betydelse för en bra arbetsmiljö. Att ha en bra och kunnig chef är ett måste för att kunna diskutera ärenden och för att undvika stressmoment. Det flesta socialsekreterarna i studien känner stor tillit till sin närmsta chef men upplever att det finns brister högre upp i organisationen. De anser att deras närmsta chefer jobbar för en hälsofrämjande arbetsplats men att socialförvaltningen är en så pass stor organisation så det är oklart hur mycket gehör de får uppifrån.

### 7.3 Handlingsutrymme

Samtliga socialsekreterare anser att handlingsutrymmet i deras arbete är väldigt stort. De upplever att arbetet är väldigt fritt, att de kan fatta vissa beslut och att de kan jobba självständigt. Det som styr handlingsutrymmet är lagar och ramverk för hur arbetet får bedrivas samt att det finns en bestämd delegationsordning för vem som får fatta olika beslut inom organisationen. En bidragande faktor till det stora handlingsutrymmet menar samtliga respondenter är att närmsta chefen visar förtroende och ger utrymme för eget agerande. Att de har en chef som låter en ta mycket eget ansvar och kunna driva saker själv. Socialsekreterarna menar vidare att det fria handlingsutrymmet ger bättre förutsättningar för en bra arbetsmiljö. Flertalet av socialsekreterare i studien känner större självförtroende utav det fria handlingsutrymmet vilket bidrar till hur väl de kan utföra deras arbete. En av socialsekreterarna uttrycker:

*“Ledarskapet från min närmsta chef gör att jag kan utföra jobbet bättre eftersom jag kan fatta mycket egna beslut, att jag har mycket handlingsutrymme och förtroende från min chef”*

### 7.4 Stöd

De flesta av socialsekreterarna känner att de har bra stöd från närmsta chefen. Stödet visas genom att chefen är lyhörd, ger utmaningar och är öppen för idéer och förslag. Det handlar också om att ha en chef som backar upp en vid svåra ärenden och när tuffa beslut ska fattas. Socialsekreterarna menar att det är viktigt med en chef som är tillgänglig

att prata med och närvarande på arbetsplatsen både för deras välbefinnande och för stödet i arbetet. En av socialsekreterarna beskriver vikten av en chef som är delaktig och finns där för att hjälpa till. Det framkommer under intervjuerna att formella möten gällande välbefinnandet inte förekommer speciellt ofta. Trots detta upplever de att dörren till chefen alltid står öppen för både privata och arbetsrelaterade samtal.

En chef som intar ledarrollen och vågar fatta raka och konkreta beslut och som kan peka med hela handen när det behövs är önskvärda egenskaper som beskrivs av socialsekreterarna. Några av socialsekreterarna beskriver dock avsaknad av detta. De flesta har en bra relation till närmsta chefen men saknar de önskvärda ledaregenskaperna. De vittnar om oklara arbetsuppgifter och situationer där det behövs en chef som tar beslut. De menar att det blir ett stressmoment när man inte får klara direktiv vilket i sin tur försvårar utförandet av arbetsuppgifter.

En av socialsekreterarna upplever brist i stödet från närmsta chefen och väljer att hellre fråga kollegor om hjälp gällande arbetet. Hen upplever att chefen är kunnig inom det fält arbetet bedrivs men saknar ledaregenskaper och har svårt för att fatta viktiga beslut. En annan upplever att närmsta chefen är frånvarande och saknar kunskap inom fältet och trycker på vikten av att ha en chef som är kunnig inom fältet samtidigt som den besitter ledaregenskaper.

Samtliga socialsekreterare anser att bra kollegor och en bra arbetsgrupp ökar trivseln på arbetsplatsen och resulterar i en bra arbetsmiljö. De upplever att stödet från kollegor är väldigt bra och att hjälpen alltid finns nära hands. En av socialsekreterarna anser att den viktigaste aspekten för den psykosociala arbetsmiljön är en bra arbetsgrupp som har roligt tillsammans och där man alltid kan vara sig själv.

## 7.5 Fysiska miljön

Samtliga socialsekreterare pratar om den fysiska miljöns betydelse för den psykosociala arbetsmiljön. Där alla menar att materiella ting så som en dator, en telefon och tillgång till bil är nödvändigheter för att klara av arbetet. Det pratas även om den ergonomiska aspekten, att det bör finnas höj och sänkbara skrivbord, bra stolar och bra belysning. En annan aspekt handlar om faktorer som bidrar till att bemötandet av klienter blir sämre, där en av socialsekreterarna förklarar att det saknas anpassade rum för till exempel barn där det borde finnas leksaker, färgglada tavlor och möbler som är anpassade till dem. En annan pratar om saknaden av samtalsrum. Där hen menar att bristen på samtalsrum försämrar bemötandet av klienterna vilket också bidrar till att klienter kan känna sig otrygga. En faktor som beskrivs försvåra utförandet av arbetsuppgifter är när arbetsgruppen sitter utspritt på olika våningsplan.

Något som benämns som en viktig del av den fysiska miljön är säkerheten. Samtliga socialsekreterare anser att det är viktigt för välmående och att det är en grundläggande faktor för tryggheten. En av socialsekreterarna beskriver att det är viktigt att det finns larm att tillgå vid hembesök och även att det ska finnas säkerhetsrum på arbetsplatsen.

En annan upplever att det finns bra säkerhetsåtgärder på hens arbetsplats. En annan av socialsekreterarna tycker att säkerheten behöver förbättras och att det är viktigt att chefer uppmärksammar säkerhetsrisker.

*“När vi fick polisanmäla en av mina klienter så skedde det ingen förändring, utan bara att vi var mer noggranna. Vi hade då en öppen reception och då kunde jag ha en klient som stod och knackade på min kontorsdörr och så ska det ju inte vara för man vet aldrig vad de vill. En gång kom det upp en klient på mitt rum som stod och rota bland sekretessbelagda papper och jag kunde inte stoppa honom utan han bara öppnade dörren”*

## 8. Analys

Utgångspunkten för studien har varit att undersöka socialsekreterare i olika kommuner inom Hallands län för att få en överskådlig blick över den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterare, oberoende vilket område de arbetar inom. I avsnittet nedan presenteras resultatet av det empiriska materialet som analyseras och diskuteras med hjälp av Rubenowitz (2004) fem faktorer gällande en god psykosocial arbetsmiljö och de tidigare forskningsstudierna som presenterats tidigare. Detta följs av en diskussion och analysering kring den psykosociala arbetsmiljön ur ett systemteoretiskt perspektiv för att förstå helheten om socialsekreterarnas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön. Genom systemteorin kan även den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterarna förstås på en mer övergripande nivå i relation till samhällets system och dess uppbyggnad. Analysen presenteras i löpande text och följer resultatets uppbyggnad.

### 8.1 Upplevelser av arbetsbelastningen

De deltagande socialsekreterarna var alla eniga om att arbetsbelastningen är högre under vissa perioder i månaden. De beskrev en obalans i arbetsbelastningen och menade att det kan uppstå ovanligt stressade perioder likaså lugna perioder. I Rubenowitz (2004) redogörelse för de fem faktorer som ligger till grund för en god psykosocial arbetsmiljö syftar den första faktorn till vikten av egenkontroll i arbetet, vilket innebär arbetstagarens möjlighet att styra över arbetstakten och utförandet av arbetsuppgifter. Obalansen i arbetsbelastningen för socialsekreterarna kopplat till Rubenowitz (2004) beskrivning av egenkontroll visar att under de stressiga perioderna som socialsekreterarna berättar om saknas möjligheten att styra över arbetstakten. I en tidigare studie om stress på arbetsplatser visade resultatet att stress främst berodde på den höga arbetsbelastningen (Dillenburger 2004). Vilket kan överensstämma med den obalans som socialsekreterarna känner gällande arbetsbelastningen som leder till stressiga perioder när utredningar ska vara klara.

De flesta av socialsekreterarna beskrev att arbetsuppgifterna prioriteras efter datum då utredningarna oftast har en deadline. Arbetstakten och utförandet av arbetsuppgifter styrs således av datum som måste hållas. Något som beskrivs öka arbetsbelastningen är när det kommer in akuta ärenden. Socialsekreterarna tvingas då åsidosätta andra arbetsuppgifter vilket resulterar i ett stresspåslag och arbetsbelastningen ökar. Detta tyder

i likhet med obalansen i arbetet att socialsekreterarna har mindre egenkontroll. Det kan även kopplas till Rubenowitz (2004) beskrivning av optimal arbetsbelastning, som syftar till förutsättningarna för både den psykiska och fysiska arbetsbelastningen måste vara optimal för att känna hög arbetstillfredsställelse. Härigenom kan arbetstillfredsställelsen tänkas minska för socialsekreterarna när de tvingas åsidosätta arbetsuppgifter för att prioritera akuta ärenden. Som beskrivet ovan har de flesta utredningar en deadline för när de ska vara klara. Majoriteten av socialsekreterarna beskriver att de måste jobba övertid för att hinna med att utföra arbetsuppgifterna i tid. Anledningen visade sig främst bero på kraven på dokumentation. I likhet med Tham och Meaghers (2009) undersökning, visade resultatet att arbetsbelastningen bland socialarbetare främst berodde på det omfattande administrativa arbete de tvingas utföra. En socialsekreterare anser att det är chefens uppgift att gå in och bromsa utdelningen av arbetsuppgifter när arbetsbelastningen är för hög. Detta tyder på att om chefen håller på arbetsuppgifter resulterar det i att den optimala arbetsbelastningen upplevs högre. En faktor som Rubenowitz (2004) anser ligger till grund för en god psykosocial arbetsmiljö är optimal arbetsbelastning, som syftar till att förutsättningarna för både psykisk och fysisk arbetsbelastning måste vara optimal för arbetstillfredsställelsen. Den optimala arbetsbelastningen för socialsekreterarna minskar då arbetsbelastningen blir för hög.

En aspekt som socialsekreterarna upplever påverkar arbetsbelastningen är den höga personalomsättningen. De menar att uppsägningar och nyanställningar påverkar medarbetarna negativt vilket leder till en försämrad arbetsmiljö vilket samstämmer med Dillenburgers (2004) studie som anger hög personalomsättning som en orsak till upplevd hög stress. En socialsekreterare förklarade en ond cirkel som uppstår i och med detta. Det handlar om att den höga personalomsättningen resulterar i att nyanställda inte hinner bli ordentligt upplärda innan de själva måste lära upp någon ny. Genom att koppla det till Rubenowitz (2004) förklaring om faktorn god arbetsgemenskap som syftar på förutsättningar för trivsel och god kontakt med kollegor som bör finnas för en bra psykosocial arbetsmiljö. På grund av uppsägningar och nyanställningar som upplevs påverka arbetsbelastningen för socialsekreterarna kan det tänkas att förutsättningarna för en god arbetsgemenskap minskar. Detta innebär att utrymmet för stöd från kollegor minskar och att detta resulterar i högre psykisk belastning än om stödet hade funnit där. Den psykiska belastningen påverkas således socialsekreterarens välbefinnande. Välbefinnandet påverkar i sin tur hur väl problem och stressiga situationer hanteras (Karasek & Theorell 1990).

Något som varit önskvärt hos vissa socialsekreterarna i föreliggande studie är att det räcker med en chef som visar stöd och medvetenhet över den höga arbetsbelastningen och andra menar att chefen bör uppmärksamma den höga arbetsbelastningen och bromsa utdelningen av arbetsuppgifter i dessa skeden. Tidigare studier belyser ledarskapets betydelse för den upplevda stressen och ohälsan hos anställda. Nyberg (2009) kom i sin studie fram till att ledarskapet inte bara påverkar stress och känslomässig utmattning utan även påverkar sjukskrivningar från jobbet. Även Elpers och Westhuis D-J (2008) studie visade att ledarskapet påverkar socialsekreterares arbetstillfredsställelse, lika så belyser Dillenburger (2004) att otillräckligt ledarskap och stöd påverkar den

upplevda arbetsbelastningen. Då socialsekreterarna i föreliggande studie tycks uppleva bra stöd från närmsta chef kan det tänkas att den höga arbetsbelastningen inte beror på ledarskapet utan att det är omfattningen av arbetsuppgifter som ligger till grund.

## 8.2 Organisatoriska förutsättningar

Det finns en del organisatoriska förutsättningar som styr arbetet för socialsekreterarna. Det handlar dels om att förhålla sig till Socialtjänstlagen samt interna riktlinjer inom varje kommun. Riktlinjerna handlar främst om hur utredningar och beslut ska skrivas dels att använda ett akademiskt språk i skrivandet samtidigt som det ska vara lättförståeligt. Vidare, kopplat till Rubenowitz (2004) faktor egenkontroll i arbetet gällande i vilken utsträckning arbetstagaren kan styra över hur arbetsuppgifterna ska utföras, kan det ha betydelse för socialsekreterarnas utrymme att utöva egenkontroll i arbetet. Socialsekreterarna beskriver dock inte detta negativt utan snarare att det upplevs som ett stöd i förhållande till arbetet vilket kan tyda på att den psykosociala arbetsmiljön ändå upplevs som god.

Rubenowitz (2004) beskrivning av vikten av egenkontroll i arbetet, i vilken mån de kan styra och påverka det egna arbetet, har betydelse för den psykosociala arbetsmiljön vilket kan kopplas till socialsekreterares praktiska förutsättningar för utförandet av arbetsuppgifter. Socialsekreterarna beskriver att kontakten och samarbetet med externa aktörer kan försvåra handläggningen i arbetet. Samtliga socialsekreterare anser att det behövs ett fungerande samarbete och god kommunikation med externa aktörer för en bra arbetsmiljö. Tidigare studier som belyser organisationens påverkan på arbetsklimatet för anställda tyder på att organisationen står som grund för socialarbetares möjligheter att utföra arbetet med god kvalitet. Det diskuteras bland annat om vikten av samarbete, exempelvis att ha bra relationer till inblandade parter för att kunna bemöta klienternas behov (Perlinski, Blom & Morén 2012) (Morén, Blom, Lundgren & Perlinski 2010). Socialsekreterarna i föreliggande studie belyser problematiken med kontakten med externa aktörer som exempelvis tolk och andra samarbetspartners. Denna problematik orsakar svårigheter med att utföra arbetsuppgifter när samarbetet inte fungerar. Om detta kopplas ihop med Rubenowitz (2004) faktor om egenkontroll i arbetet kan det betyda att socialsekreterarnas egenkontroll är låg i den utsträckning de är beroende av de externa aktörerna och därmed påverkas deras psykosociala arbetsmiljö negativt. Socialsekreterarna understryker ledarskapets betydelse för arbetsmiljön. De flesta känner tillit till den närmsta chefen men upplever att det brister högre upp i chefsledet. Detta kan syfta till att socialsekreterarna känner ett gott arbetsledningsklimat då det föreligger ett gott samarbetsklimat mellan chef och anställd. Dock kan det goda arbetsledningsklimatet ifrågasättas då det brister högre upp i chefsledet.

## 8.3 Det upplevda handlingsutrymmet

Samtliga socialsekreterare i studien anser att handlingsutrymmet i arbetet är stort. De upplever att arbetet är fritt, att de kan fatta beslut och att de kan jobba självständigt. Socialsekreterarna menar att det stora handlingsutrymmet beror på att den närmsta

chefen visar förtroende och ger utrymme för eget agerande. Det upplevda handlingsutrymmet vittnar om att den psykosociala arbetsmiljön är bra då Rubenowitz (2004) två faktorer gällande egenkontroll i arbetet och stimulans från själva arbetet uppfylls. Detta innebär att de har möjlighet att använda egna kunskaper och villkor samt att de kan styra utförandet av arbetsuppgifter. Dessa två faktorer förenat med varandra ger större möjlighet till kompetensutveckling och utrymme att använda sina kunskaper. Detta har visat sig ha stor betydelse för arbetstillfredsställelsen.

#### 8.4 Stödets betydelse

En förutsättning för en bra psykosocial arbetsmiljö är enligt Rubenowitz (2004) att det föreligger ett gott arbetsledningsklimat i samarbetet mellan över- och underordnade. De flesta av socialsekreterarna upplever att närmsta chef är lyhörd, ger utmaningar och är öppen för idéer och förslag samt backar upp en vid svåra ärenden och tuffa beslut. De menar att chefens tillgänglighet och närvaro på arbetsplatsen är viktigt både för deras välbefinnande och för det upplevda stödet. De upplever även att dörren till närmsta chef alltid står öppen både om det gäller privata eller arbetsrelaterade angelägenheter. Kopplas detta samman med Rubenowitz (2004) faktor gällande det goda arbetsledningsklimatet tyder det på att samarbetet mellan över- och underordnade upplevs som högt för socialsekreterarna, vilket kan tyda på en god psykosocial arbetsmiljö. Några av socialsekreterarna beskriver dock en avsaknad av en ledare som fattar raka och konkreta beslut samt pekar med hela handen när det behövs. Avsaknaden av en ledare försvårar utförandet av arbetsuppgifterna och blir ett stressmoment. De vittnar även om brist på stöd från närmsta chef där de hellre frågar kollegor om hjälp gällande arbetet. En tidigare studie belyser vikten av stöd från närmsta chef, då en avsaknad av detta kan leda till upplevelse av högre arbetsbelastning (Elofsson, Lundström & Shanks 2015). Socialsekreterarna kan tänkas uppleva en sämre psykosocial arbetsmiljö genom bristen på samarbetsklimatet mellan över- och underordnade, det kan dock tyda på god arbetsgemenskap med arbetskolligor. Då samtliga socialsekreterare anser sig ha bra kollegor och en bra arbetsgrupp där en av socialsekreterarna uttrycker att den viktigaste aspekten för den psykosociala arbetsmiljön är att ha en bra arbetsgrupp kan den goda arbetsgemenskapen upplevas hög. Stödet från kollegor dämpar stressfaktorer och bidrar till en högre känsla av arbetstillfredsställelse och upplever mindre psykisk belastning. Ledarskapet har betydelse för hur väl arbetstagarna presterar, känner tillfredsställelse och deras arbetsengagemang. De socialsekreterare som upplever att närmsta chef är närvarande och ger stöd kan tänkas ha chef med ledaregenskaper. De socialsekreterare som beskriver avsaknad av en ledare kan däremot tänkas ha ett formellt chefskap, vilket kan betyda att dessa socialsekreterare känner mindre tillfredsställelse och brist på arbetsengagemang samt presterar i mindre utsträckning.

#### 8.5 Fysiska miljöns relation till den psykosociala arbetsmiljön

Något som inte kan förklaras med hjälp av Rubenowitz (2004) fem faktorer för en bra psykosocial arbetsmiljö handlar om den fysiska miljön på arbetsplatserna för socialsekreterarna. Det tas inte heller allt för ofta upp i tidigare forskning. Värt att



diskutera är att samtliga socialsekreterare i studien vittnar om att den fysiska miljön har stor påverkan på den psykosociala arbetsmiljön. De menar att materiella ting är nödvändigheter för att klara av arbetet, lika så om den ergonomiska aspekten. De beskriver fysiska faktorer som bidrar till att bemötandet av klienter blir sämre exempelvis anpassade rum för barn. Socialsekreterarna benämner även den fysiska miljön som en viktig del för välmående på arbetsplatsen. De beskriver att en grundläggande faktor för välmående är att känna sig trygg. Det gäller främst att ha säkerhetsåtgärder som exempelvis säkerhetsrum på arbetsplatsen eller larm att tillgå vid hembesök. Den fysiska miljöns betydelse för den psykosociala arbetsmiljön kan dock vara specifikt för socialsekreterare som anses vara en utsatt yrkesgrupp. Ur ett systemteoretiskt perspektiv kan de fysiska faktorerna ses som lika viktiga som Rubenowitz (2004) fem faktorer för socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö. Rubenowitz (2004) fem faktorer förklarar de psykiska och sociala aspekterna för en god psykosocial arbetsmiljö men inte de fysiska. Medan det systemteoretiska perspektivet inkluderar alla delar till en helhet dock förklarar inte systemteorin hur den psykosociala arbetsmiljön upplevs. Eftersom resultatet påvisat att såväl psykiska, sociala och fysiska faktorer är av samma vikt till förklaringen om socialsekreterarnas upplevda psykosociala arbetsmiljö, ansågs det därav att Rubenowitz (2004) fem faktorer för en god psykosocial arbetsmiljö och ett systemteoretiskt perspektiv var avgörande för att beskriva socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö.

## 8.6 Psykosocial arbetsmiljö ur ett systemteoretiskt perspektiv

Systemteorin intresserar sig för sociala system där interaktionen mellan människor står i fokus inom organisationer, speciellt inom offentliga verksamheter. Systemteorin handlar om att alla människor ingår i olika system, exempelvis på arbetsplatser där de deltar gemensamt i ett samspel som skapar olika system. Systemtänkandet hjälper människan att se bakomliggande strukturer vilka i hög grad påverkar människor. Systemtänkandet bildar ett cirkulärt kretslopp där allt hänger samman och rör sig tillsammans (Lundahl & Öquist 2002). Något som kännetecknar systemteorin är att systemen bildar en helhet sammansatt av olika delar. Det beskrivs som att relationen mellan delarna påverkas av varandra som i sin tur påverkar helheten (Bernler & Johansson 1993). Den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterarna i studien kan ur ett systemteoretiskt perspektiv förklaras genom att alla faktorer som visat sig påverka deras psykosociala arbetsmiljö bildar en helhet där alla delar påverkar och påverkas av varandra. Socialsekreterarna påvisar att den fysiska arbetsmiljön har betydelse för den psykosociala arbetsmiljön. De menar att de fysiska faktorerna är lika viktiga som de psykiska och sociala aspekterna för den psykosociala arbetsmiljön. De beskriver att den fysiska miljön påverkar deras välmående och välbefinnande i den mån att kunna utföra arbetet mot klienter. Anpassade samtalsrum för klienternas trygghet bidrar till socialsekreterarnas förmåga att bemöta klienter på bästa sätt. En viktig del av den psykosociala arbetsmiljön beskriver socialsekreterarna handla om säkerheten för dem själva. Det gäller främst säkerhetsåtgärder för den fysiska miljön så som säkerhetsrum. Trots att de fysiska faktorerna inte ingår i förklaringar om den psykosociala arbetsmiljön kan det genom ett systemteoretiskt perspektiv kopplas samman som en del av helheten för socialsekreterarnas upplevda psykosociala arbetsmiljö.



De logiska nivåerna inom ett system är viktiga i förståelsen för hur organisationer är uppbyggda likaväl för hur kommunikationen fungerar mellan människor. System är hierarkiskt uppbyggda och kan liknas med en spiraltrappa där trappstegen blir större och bredare desto längre upp trappan går. De hierarkiska nivåerna är av särskild vikt för den praktiska betydelsen av samhället. Två saker som har stor betydelse för nivåer är dels att högre nivåer inom hierarkin alltid har högre ställning och justerar organisationens lägre nivåer och dels att de gränser som finns inom system måste upprätthållas för att bibehålla en fungerande helhet (Öquist 2008). För att lyfta kopplingen mellan den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterarna och systemteorin ytterligare, behövs ett resonemang kring hur den psykosociala arbetsmiljön kan härledas till olika nivåer. Längst ner befinner sig socialsekreteraren som följs av arbetsgruppen, därefter kommer närmsta chefen och sedan socialtjänsten som styrs av kommunen som i sin tur följer socialtjänstlagen som är upprättad av regeringen. Alla nivåerna påverkar socialsekreterarnas upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön. Arbetsgruppen påverkar socialsekreterarnas välbefinnande gällande upplevt stöd. Gruppen bidrar även till trivsel och arbetsglädje. Den närmsta chefen bidrar till hur väl arbetstagarna presterar, känner tillfredsställelse och för arbetsengagemanget. Det sociala stödet från chefen ger socialsekreterarna en högre känsla av arbetstillfredsställelse och mindre psykisk belastning. Socialtjänsten och kommunen bidrar till socialsekreterarnas praktiska förutsättningar. Resultatet i föreliggande studie visar att socialsekreterarna behöver organisatoriska förutsättningar för en bra arbetsmiljö så som en strukturerad organisation, ett tydligt chefs led och ett fungerande informationsflöde. Beroende hur väl socialtjänsten och kommunerna bidrar med dessa praktiska förutsättningar kan den upplevda psykosociala arbetsmiljön skilja sig åt. Socialtjänstlagen som upprättas av regeringen reglerar socialsekreterarnas handlingsutrymme, det minskar även deras egenkontroll i arbetet. Detta betyder att högre nivåer justerar organisationens lägre nivåer vilket innebär att socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö påverkas av nivåerna som behövs för att upprätthålla en fungerande helhet. Studiens resultat pekar på faktorer som rör den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterarna. Resultatet påvisar de mest centrala faktorerna som utgör socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö vilka är arbetsbelastningen, organisatoriska aspekter, det upplevda handlingsutrymmet, stöd och den fysiska miljön. Eftersom dessa faktorer inte enbart kan förklaras utifrån Rubenowitz (2004) fem faktorer för en god psykosocial arbetsmiljö kompletterar systemteorin med ett helhetstänk. För att se den psykosociala arbetsmiljön ur ett systemteoretiskt perspektiv, bildar alla centrala faktorer från resultatet delar av en dynamisk helhet där de samspelar med varandra. Det betyder att upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön avgörs av hur väl de olika delarna och nivåerna lyckas bilda en helhet.

## **9 Slutdiskussion**

Nedan finns en slutdiskussion där studiens resultat ses ur ett samhällsperspektiv och hur det kan påverka det sociala arbetets praktik.

Resultatet av studien visar att socialsekreterarna överlag upplever den psykosociala arbetsmiljön som god. Ur resultatet har det framkommit att det finns vissa faktorer som

påverkar den upplevda psykosociala arbetsmiljön både positivt och negativt. Resultatet har presenterats i teman som framkommit under analysprocessen av intervjuerna, dessa teman består av det mest centrala innehållet för studiens syfte. Dessa teman är arbetsbelastning, organisatoriska aspekter, upplevelser av handlingsutrymmet, stödet och den fysiska miljöns påverkan. Dessa teman inkluderar de faktorer som visats påverka den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterarna. De faktorer som visats ligga till grund för upplevelserna av en god psykosocial arbetsmiljö är det fria handlingsutrymmet, att de känner stöd från närmsta chef och även finner stöd från kollegor. Det som tyder på en sämre upplevd psykosocial arbetsmiljö är obalans i arbetsbelastningen, bristande stöd från närmsta chef och avsaknad av ledaregenskaper hos chefer. En viktig del för socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö är även den fysiska miljön. Ur ett systemteoretiskt perspektiv bildar dessa centrala delar en helhet vars samspel bidrar till hur socialsekreterarnas psykosociala arbetsmiljö upplevs.

I inledning för denna uppsats redogjordes för en studie av Akademikerförbundet SSR (2015) gällande socialsekreterares arbetssituation. Resultatet av den studien vittnade bland annat om att den höga arbetsbelastningen och den höga personalomsättningen påverkade socialsekreterarnas välmående och välbefinnandet. Som följd av socialsekreterarnas arbetssituation tydde även resultatet på att socialsekreterarna upplevde att de inte längre klarade av att följa lagens intentioner och att säkerställa kvalitén och jobba rättssäkert. Även tidigare studier som redogjorts för i tidigare delar av uppsatsen, visar att socialsekreterare upplever hög stress i relation till arbetsbelastning och brist i stöd i arbetet (Dillenburger 2004). Resultatet i föreliggande studie visar att socialsekreterarna som intervjuats för studien inte upplever någon vidare stress kopplat till arbetet. Resultatet visar dock att det finns vissa faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön mer negativt än andra. Däribland, i likhet med Dillenburger (2004), var dessa faktorer arbetsbelastningen och brist i stöd i arbetet men även bristande ledaregenskaper från chefer. Den höga arbetsbelastning och den höga personalomsättningen som både socialsekreterarna i föreliggande studie vittnar om och även tidigare forskning inom området, kan ur ett samhällsperspektiv betyda att klienterna, de människor som söker hjälp, inte hinner få det i tid. Det kan även generera i att kostnaderna för samhället blir dyrare i slutändan då dessa människor, som är i behov av hjälp, hamnar djupare och längre bort i utanförskap. Ur resultatet i föreliggande studien skulle man kunna anta att den upplevda psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterare skulle bli bättre om personalomsättningen minskade. Den rådande situationen i samhället idag, med bland annat hög arbetslöshet och höga flyktingströmmar, tyder inte på att människor som är i behov av hjälp av samhället och socialtjänstens verksamheter kommer minska. Det betyder att den höga arbetsbelastningen tycks fortsätta. För att inte förvärra den rådande situationen i samhället skulle en lösning kunna vara att anställa mer personal i form av socialsekreterare inom socialtjänsten. Om arbetsbelastningen skulle minska av att mer socialsekreterare anställdes kanske även den höga personalomsättningen skulle minska då socialsekreterarna skulle känna högre välmående och välbefinnande vilket skulle kunna leda till att socialsekreterarna skulle trivas bättre med arbetet och stannat kvar längre på samma arbetsplats. För det sociala arbetets praktik skulle detta betyda ett mer

stimulerande arbete samt en mer stimulerande arbetsplats och den psykosociala arbetsmiljön bland socialsekreterare skulle upplevas bättre. Det skulle även betyda att kvalitén i arbetet skulle höjas och det skulle vara lättare att kunna följa och arbeta rättssäkert utifrån Socialtjänstlagens intentioner. Det hade även betytt att arbetet mot klienter skulle kunna förbättras och socialsekreterarens möjlighet att möta och hjälpa människor skulle kunna prioriteras.

Det finns en rad faktorer som antas påverka människors upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön. Människors kön, etnicitet och klass är exempel på sådana faktorer eftersom det är känt att tillvaron och villkoren i arbetslivet ser olika ut för kvinnor och män, för personer från olika länder och för personer med olika socioekonomiska förutsättningar. Resultatet har inte visat någon märkbar skillnad mellan könsroller, klass eller etnicitet, dock betyder detta inte att skillnader inte existerar. Studien har inte haft för avsikt att jämföra skillnader bland dessa faktorer, utan det har varit att se till yrkesrollen som socialsekreterare.

Att studera den psykosociala arbetsmiljön har varit både intressant och lärorikt. Det är ett brett område där det finns utrymme att fördjupa sig i. Utifrån resultatet i föreliggande studie hade det varit intressant att undersöka hur den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterarna påverkar arbetsuppgifterna så som handläggningen och bemötandet och av klienterna. Vad som också hade varit intressant för framtida forskning är att jämföra skillnaderna av socialsekreterares upplevda psykosociala arbetsmiljö mellan olika avdelningar inom samma kommun för att se om det skiljer sig beroende på arbetsområde inom socialtjänsten. Det hade även varit intressant att använda ett genusperspektiv genom att undersöka om upplevelserna av den psykosociala arbetsmiljön skiljer sig åt mellan könsrollerna och vad detta i så fall beror på. I kommande studier kan det vara intressant att fokusera på hur aspekter som klass och etnicitet, både enskilt och sammanflätat, påverkar socialsekreterares psykosociala arbetsmiljö. Framtida forskning hade också kunnat vara att mer ingående undersöka hur olika nivåer så som individnivå, gruppnivå och samhällsnivå påverkar den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterare.

## Referenslista

AFS 2015:4. *Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna.*

Akademikerförbundet SSR (2015) *Kartläggning socialsekreterare 2014*. Publicerad 2015-01-19. Hämtad 2016-05-15  
<https://akademssr.se/sites/default/files/files/novuspdfsocsek2014.pdf>

Bernler, G. & Johansson, L. (1993). *Teori för Psykosocialt arbete* (2 uppl) Malmö: Boktryckeriet.

Bradley, G., Höjer, S. (2009) Supervision reviewed: reflections on two different social work models in England and Sweden. *European Journal of Social Work, Vol. 12, Nr: 1*, 71-85.

Bryman, A. (1997). *Kvantitet och kvalitet i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Dahlgren, L. & Sauer, L. (2008). *Att forska i socialt arbete: Utmaningar, förhållningssätt och metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Dellve, L., Skagert, K., Vilhelmsson, R. (2007) Leadership in workplace health promotion projects: 1- and 2-year effects on long-term work attendance. *The European Journal of Public Health, Vol. 17, Nr. 5*, 471-476.

Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (3. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Dillenburger, K. (2004) Causes and alleviation of occupational stress in child care work. *Child Care in Practice, Vol. 10, Nr. 3*, 213-224.

Elofsson, S., Lundström, T., Shanks, E. (2015) High job strain among social work managers and its relation perceived work situation. *European Journal of Social Work, Vol. Nr. 1-15*.

Elpers, K., Westhuis, D.J. (2008) Organizational leaderships and its impact on social workers job satisfaction: A national study. *Administration in Social Work, Vol. 35, Nr. 3*, 26-43.

Gillham, B. (2008). *Forskningsintervjun, Tekniker och genomförande*. Malmö: Studentlitteratur.

Gustavsson, B., Hermerén, G. & Pettersson, B. (2011). *God forskningsed.* (Rapport 1:2011). Stockholm: Vetenskapsrådet.

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

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun.* Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. (2005). Kvalitativ metod – en introduktion. Kap.5 i Larsson, Lilja, & Mannheimer (red.) (2005) *Forskningsmetoder i socialt arbete.* Lund: Studentlitteratur.

Lindqvist, R. & Nygren, L. (2016). Sociologi och socialt arbete i Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M (red.) (2016) *Socialt arbete - en grundbok.* Stockholm: Natur och Kultur.

Lundahl, C. & Öquist, O. (2002). *Idén om en helhet: Utvärdering på systemteoretisk grund.* Lund: Studentlitteratur.

Lundgren, L. Sunesson, P-A. & Thunved, A. (2014). *Nya socialtjänstlagarna.* Stockholm: Norstedts Juridik AB.

Lundman, B. & Hellgren Graneheim, U. (2012). Kvalitativ innehållsanalys i Granskär, M., Höglund-Nielsen, B (red.) (2012) *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso och sjukvård.* Lund: Studentlitteratur.

Lundström, T, & Sunesson, S. (2016). Socialt arbete utförs i organisationer i Meeuwisse, A., Swärd, H., Sunesson, S. & Knutagård, M (red.) (2016) *Socialt arbete - en grundbok.* Stockholm: Natur och Kultur.

Meeuwisse, A. & Swärd, H. (2016). Vad är socialt arbete? i Meeuwisse, A. Swärd, H. Sunesson, S. & Knutagård, M. (red.) (2016) *Socialt arbete - en grundbok.* Stockholm: Natur och Kultur.

Morén, S., Blom, B., Lundgren, M., Perlinski. (2010) Specialisering eller integration? En studie av socialarbetares syn på arbetsvillkor och insatser i tre organisationsformer. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 2010:2, 189-209.

Nationalencyklopedin, socialt arbete.  
<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/socialt-arbete> (hämtad 2016-05-26)

Nyberg, A. (2009). The impact of managerial leadership on stress and health among employees. Diss., Karolinska Institutet, Stockholm.

Perlinski, M., Blom, B., Morén, S. (2012) Different worlds within Swedish personal social services: social worker's views on conditions for client work in different organisational models. *Social Work & Society*, Vol. 10, Nr: 2. 1-19.

Rubenowitz, S. (2004). *Organisationspsykologi och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Shier, M.L., Graham, J.R. (2011) Work-related factors that impact social work practitioners subjective well-being: well-being in the workplace. *Journal of Social Work*, Vol. 11, Nr. 4, 402-421.

Tham, P. (2007) Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *The British Journal of Social Work*, Vol. 37, Nr: 17, 1225 - 1246.

Tham, P., & Meagher, G. (2009). Working in Human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare? *British Journal of Social Work*, Vol. 39, 807-827.

Theorell, T. (2003). Psykosociala faktorer - vad är det? i Theorell, T (red.) *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur

Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. Malmö: Liber.

Watt-Boolsen. M. (2007). *Kvalitativa analyser: forskningsprocess, människa, samhälle*. Malmö: Gleerups utbildning AB.

Weeman-Josefsson, K. & Berggren, T. (2013). *Psykosocial arbetsmiljö och hälsa*. Lund: Studentlitteratur.

Ödman, P-J. (2007). *Tolkning, förståelse, vetande. Hermeneutik i teori och praktik*. Finland: Norstedts akademiska förlag.

Öquist, O. (2003). *Systemteori i praktiken: Systemteorins tillämpning inom utbildning, vård, socialt arbete*. Stockholm: Gothia förlag.

Öquist, O. (2008). *Systemteori i praktiken: konsten att lösa problem och nå resultat*. Stockholm: Gothia förlag.

## Till dig som är socialsekreterare inom socialtjänsten

Förfrågan om att delta i en studie om den psykosociala arbetsmiljön inom socialtjänsten.

### **Bakgrund och Syfte**

Hög arbetsbelastning och stress har länge varit på kartan för den offentliga sektorn. Vi vill med vår studie undersöka hur den psykosociala arbetsmiljön för socialsekreterare ser ut, och hur socialsekreterarens arbetsmiljö påverkar bemötandet av klienternas förväntningar.

### **Förfrågan om deltagande**

Du som arbetar som socialsekreterare har erfarenheter och kunskaper som vi gärna vill ta del av. Vi undrar därför om du skulle vilja delta i studien.

### **Studien**

Studien som ska genomföras är ett examensarbete på kandidatnivå och är en del av utbildningen inom programmet *Organisering och ledning av arbete och välfärd* med inriktning socialt arbete vid Högskolan i Halmstad. Studien bygger på intervjuer som kommer genomföras under april månad (2016). För att få kunskap om den psykosociala arbetsmiljön inom socialtjänsten vill vi intervjua socialsekreterare. Intervjun beräknas ta cirka 1 timme. Plats för intervjun bestämmer du. Om vi får vill vi gärna spela in intervjun.

### **Vilka risker och fördelar finns det?**

Att delta i studien bedöms inte innebära någon risk för fysisk smärta eller skada. Deltagandet skulle dock kunna upplevas som påfrestande genom att i intervjuer samtala om ett ämne som i vissa avseende kan vara känslomässigt laddat. Det är viktigt att kunskapen om socialsekreterares psykosociala arbetsmiljö ökar och uppmärksammas vilket studien antas kunna bidra till.

### **Hantering av data**

All data som samlas in kommer att behandlas konfidentiellt. Redovisningen av materialet kommer att presenteras så att ingen enskild individ kan identifieras. Resultatet kommer att presenteras muntligt vid ett öppet seminarium där främst lärare och andra studerande medverkar samt i skriftlig form i ett examensarbete. När arbetet är färdigt och godkänt kommer det att finnas i en databas vid Högskolan i Halmstad. Inspelningarna och den utskrivna texten kommer att förstöras när examensarbetet är godkänt. Du kommer att ha möjlighet att ta del av examensarbetet när det är färdigt.

### **Frivillighet**

Deltagandet är frivilligt och du kan när som helst avbryta din medverkan utan att motivera varför.

### **Information**

Om du vill ha mer information om studien är du välkommen att kontakta:

Isabelle Henriksson

Elin Paulsson

070- xxxxxxx

070-xxxxxxx

## Intervjuguide

### Intervjuguide

Övergripande frågor:

1. Namn och ålder
2. Arbetsområde/ avdelning?
3. Hur många socialsekreterare är ni som arbetar på din avdelning?
4. Antal år inom nuvarande organisationen?

Tema 1: Upplevelser av arbetsmiljön

1. Hur ser en arbetsdag ut?
  - Vilka är dina huvudsakliga arbetsuppgifter?
  - Vilka förväntningar har du på dig från organisationen?
  - Vilka riktlinjer finns det för hur du ska utföra ditt arbete?
  - Hur prioriterar du dina arbetsuppgifter?
  - Vilka arbetstider har du? Och hålls dem?
2. Vad anser du ligger till grund för en bra arbetsmiljö respektive dålig arbetsmiljö?
3. Vilka förutsättningar anser du behöva för att utföra dina arbetsuppgifter på bästa möjliga sätt?
  - Räcker arbetstimmarna till?
4. Hur upplever du handlingsutrymmet i ditt arbete?
  - hur styrt är dina uppgifter?
  - friheten att fatta egna beslut?

Tema 2: Ledarskap

1. Hur ser relationen mellan dig som anställd och din närmsta chef ut?
  - Hur ofta har ni möten gällande arbetet?
  - Hur ofta har ni möten gällande ditt välbefinnande?
2. Hur upplever du att dina chefer jobbar för en hälsofrämjande arbetsplats?
  - Vet du om där finns några riktlinjer för det systematiska arbetsmiljö arbetet?
3. Vad förväntar du dig av din chef gällande ditt välbefinnande?
4. "Något som kan vara psykiskt påfrestande i arbetet kan vara att bemöta människor i svåra situationer, lösa konflikter, fatta svåra beslut, vara under press" Kan du berätta utifrån erfarenhet om liknade händelse?

Hur såg åtgärderna och uppföljningen ut?

Tema 3: Kommunikation/samarbete:

1. Hur får du del av ny information från chefer?
  - vad har ni för kommunikationsvägar?
2. Hur upplever du stöd i ditt arbete från medarbetare och chefer?
  - vem vänder du till vid problem?
  - anser du att det är tillräckligt eller vad är det som saknas?
3. Hur bidrar ledarskapet till att du kan utföra dina arbetsuppgifter, främst mot klienterna?
  - Vad saknar du?
  - Vad hade du behövt för att förbättra ditt bemötande av klienterna?





Isabelle Henriksson

Elin Paulsson



Besöksadress: Kristian IV:s väg 3  
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad  
Telefon: 035-16 71 00  
E-mail: [registrator@hh.se](mailto:registrator@hh.se)  
[www.hh.se](http://www.hh.se)