



LUNDS
UNIVERSITET

Socialarbetares arbetssituation

- En kvalitativ studie om sex socialarbetares framställning av sin psykosociala arbetssituation på en ungdomsinstitution

Malin Andersson

Kandidatuppsats (Sopa63)

VT 2015

Handledare: Yvonne Johansson

Abstract

Author: Malin Andersson

Title: Social Workers work situation. A qualitative study of six social workers producing their psychosocial work situation in a youth institution

Supervisor: Yvonne Johansson

Assessor: Mikael Sandgren

The psychosocial work environment is a phenomenon that has become noticed in recent years. Previous research shows that working conditions for social workers working with children and young people in institutions is one of the professions where there is the highest risk of mental stress. With this in mind, the purpose of this study was to investigate how social workers in a youth institution in eastern Norway presented its psychosocial work situation to get a deeper understanding of whether and how their experiences were related to the psychosocial factors demands, control and social support. To fulfill the purpose, I have used a qualitative approach which was based on six semi-structured interviews. Karasek and Theorells (1990) demand-control-supportmodel has been used to analyze the collected empirical data. The results showed that the informants in comparison to previous research experienced a good psychosocial work situation. The social workers experienced high work demands, high self-control and high social support, especially from colleagues. Based on demand-control-support model's four work situations the social workers were placed in the category named active jobs, which is the most healthy work category. The results made clear that social support is the key component to experience a good psychosocial working environment since named support is the basis for the knowledge required to manage high demands.

Keywords :Psychosocial work environment, social work, demand, control, support, youth institution

Förord

Jag vill tacka alla informanter som har tagit sig tid till att medverka i min studie och därmed möjliggjort för mig att genomföra min undersökning. Jag riktar även ett stort tack till min handledare Yvonne Johansson för den hjälp jag har fått under studiens gång.

Malin Andersson

Helsingborg 2015

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Problemformulering	1
1.2	Syfte och frågeställningar	2
2	Bakgrund	3
2.1	Psykosocial arbetsmiljö	3
2.1.1	Övergripande om psykosocial arbetsmiljö	3
2.1.2	Det sociala arbetet i barnvårdsinstitutioner	4
2.2	Arbetsituationen för socialarbetare	4
2.2.1	Historisk utveckling	4
3	Kunskapsläget	5
3.1	Överblick av forskningsområdet	5
3.2	Personalomsättning	6
3.3	Problemkällor	6
3.3.1	Allmänt om negativa faktorer	6
3.4	Positiva faktorer	8
3.4.1	Allmänt om positiva faktorer	8
3.4.2	Kollegialt stöd	9
3.5	Sammanfattning tidigare forskning	10
4	Teoretisk utgångspunkt	11
4.1	Introduktion till Krav-kontroll-stödmodellen	11
4.2	Krav-kontrollmodellen	11
4.2.1	Krav	12
4.2.2	Kontroll	12
4.2.3	Krav-kontrollmodellens fyra olika typer av arbetsituationer	13
4.3	Socialt stöd som tilläggskomponent	14
5	Metod	15
5.1	Val av metod	15
5.1.1	Semistrukturerad intervju	16
5.2	Urval och avgränsningar	16
5.2.1	Informanterna	17
5.3	Tillvägagångssätt	18
5.3.1	Genomförande av intervjuer	18
5.3.2	Databearbetning och analys av insamlad empiri	18

5.4	Förtjänster och begränsningar	19
5.5	Tillförlitlighet	20
5.6	Metoddiskussion	21
5.7	Etiska överväganden	21
6	Resultat	22
6.1	Krav	22
6.1.1	Arbetsbelastning och tidspress	23
6.1.2	Kunskap i arbetet	24
6.1.3	Personalomsättning	26
6.1.4	Oförutsägbara händelser	28
6.2	Kontroll	28
6.2.1	Beslutsutrymme	29
6.2.2	Utvecklingsmöjlighet	30
6.2.3	Hot och våld	31
6.3	Socialt stöd	32
6.3.1	Socialt stöd från chefen	33
6.3.2	Stöd från arbetskolligor	34
6.3.3	Gruppgemenskap	36
7	Slutsats	37
7.1	Socialarbetarnas arbetssituation i krav-kontroll-stödmodellen	37
8	Avslutande diskussion	37
9	Referenser	41
Bilaga 1		44
Informationsbrev		44
Bilaga 2		45
Intervjuguide		45

1 Inledning

Höga arbetskrav, ökad arbetsbelastning, låg kontroll, hög personalomsättning, saknad av socialt stöd, samt hot och våld verkar råda inom flera arenor av det sociala arbetet. För mig personligen förankrades uppfattningen i verkligheten under min praktik i höstas då jag fick kontakt med en behandlingsinstitution för kriminella ungdomar i Norge. I samtal med verksamhetsledaren fick jag förklarat att institutionen över tid haft en hög personalomsättning. Samtidigt upplevde jag en tudelning i personalgruppen där några av arbetstagarna visade på trivsel och arbetstillfredsställelse, medan andra visade motsatsen. För mig framstod detta som två motpoler där vissa upplevde; hög personalomsättning och en positiv uppfattning av den psykosociala arbetsmiljön, medan andra upplevde; hög personalomsättning och en negativ uppfattning av den psykosociala arbetsmiljön.

1.1 Problemformulering

Inom ramen för mina studier på Socionomprogrammet vid Lunds Universitet har jag fått en uppfattning om att socionomyrket är ett krävande yrke som ställer höga krav på arbetstagarens förmåga att hantera hög arbetsbelastning och utsatta situationer. Tidigare forskning har visat att faktorer i arbetet som höga krav och låg kontroll kan leda till psykosocial ohälsa, en ohälsa som förstärks i de fall då arbetstagaren saknar socialt stöd från kollegor och ledare (Karasek & Theorell, 1990). Omvänt fungerar ett gott socialt stöd som buffertsystem mot höga krav och låg kontroll (ibid.). I Norge, där denna studie genomförs, menar fackförbundet för socialarbetare (Fellesorganisasjonen, 2014) att en positiv upplevelse av arbetsmiljön är en förutsättning för att arbetstagaren skall kunna utföra ett fackmannamässigt arbete. Att skapa en meningsfull och trygg psykosocial arbetsmiljö regleras i Arbeidsmiljølovens¹ § 4-3, Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet . Lagen som skall skydda arbetstagaren mot ohälsa och säkerställa en god psykosocial arbetsmiljö finns alltså, samtidigt mår allt fler dåligt av sitt arbete (SSB, 2014).

En dålig psykosocial arbetsmiljö kan få olika konsekvenser. Gomez, Travis, Ayers-Lopez och Schwab (2010) konstaterar i sin studie att personalomsättningen inom fältet för socialt arbete är hög vilket har visat sig få konsekvenser på de anställda som stannar då kraven på att ta sig

¹ Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. § 4-3 Lov av 17. juni 2005 nr 62:

an fler och mer komplexa arbetsuppgifter ökar. Att arbetsområdet är påfrestande för arbetstagarna konstaterar även Mor Barak, Nissly och Levin (2001) i sin studie där de pekar på att den främsta anledningen till att personal lämnar yrket är ohanterbar stress, höga krav, låg kontroll och saknad av socialt stöd i arbetet.

I Norge är arbetssituationen också krävande. Detta bekräftas även av Arbeidstilsynets² (u.å.) rapport om att socialarbetare som arbetar med barn och ungdomar på institution är en av de yrkesgrupper där det förekommer högst risk för psykiska belastningar. Socialarbetarna i studien gav uttryck för att de mest utmanande arbetssituationerna var de som förknippades med hög arbetsbelastning och oförutsägbara händelser. Detta var framförallt upplevd belastning gällande tidspress, emotionellt arbete, saknad av kontroll samt risk för att bli utsatt för hot och våld (Arbeidstilsynet, u.å.). Även det norska fackförbundet för socialarbetare bekräftar bilden då de beskriver att deras medlemmar är en av Norges mest utsatta yrkeskårer (Fellesorganisasjonen, 2014). Vidare beskriver Arbeidstilsynet också att yrkesgruppen har en hög grad av sjukfrånvaro (Arbeidstilsynet, u.å.). Mot bakgrund av den problematiska arbetssituation som forskning och media har målat upp kring socialarbetares psykosociala arbetssituation och då mycket talar för att även socialarbetare som arbetar på ungdomsinstitutioner har en dålig psykosocial arbetsmiljö, bör deras arbetssituation ses som ett viktigt område att studera vidare.

Inom psykosocial arbetsmiljöforskning intar Karasek och Theorells (1990) Krav-kontroll-stödmodellen en dominerande position. Modellen avser att undersöka hur olika kombinationer av krav, kontroll och stöd i arbetet kan förklara hur arbetstagarna upplever sin psykosociala arbetsmiljö (ibid). Utifrån teorins ledande position inom området finner jag det således relevant att undersöka hur socialarbetarna upplever sin arbetssituation utifrån ett psykosocialt arbetsmiljöperspektiv med krav-kontroll-stödmodellen som analytiskt verktyg.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med föreliggande studie är att undersöka hur socialarbetare, som arbetar på en ungdomsinstitution i Norge, framställer sin psykosociala arbetssituation för att få en djupare förståelse för om och hur deras upplevelser är relaterade till de psykosociala faktorerna krav, kontroll och socialt stöd.

² Arbeidstilsynet är den Norska myndighet som motsvarar Arbetsmiljöverket i Sverige

Ovanstående syfte leder fram till följande frågeställningar;

- Hur upplever socialarbetarna kraven i arbetet?
- Hur upplever socialarbetarna kontrollen i arbetet?
- Hur upplever socialarbetarna det sociala stödet från chefen?
- Hur upplever socialarbetarna det sociala stödet från arbetskollegor?

2 Bakgrund

I nedanstående del redogörs inledningsvis för bakgrundsfakta gällande psykosocial arbetsmiljö för att ge läsaren en inblick kring olika faktorer som kan påverka de anställdas arbetssituation. Därefter beskrivs det arbetsfält inom det sociala arbetet som är relevant för föreliggande studie. Avslutningsvis redogörs en kort historik kring hur socialarbetares arbetssituation förändrats under de senaste decennierna.

2.1 Psykosocial arbetsmiljö

2.1.1 Övergripande om psykosocial arbetsmiljö

Arbetsmiljön handlar om de miljöer som individen utför sina arbetsuppgifter i (STAMI, 2008). Begreppet psykosociala arbetsmiljö är däremot svårdefinierat vilket har lett till att det finns ett flertal olika definitioner. Lenneér Axelson och Thylefors (2005) definierar begreppet som ett samspel mellan individ och miljö. Enligt författarna omfattar den psykosociala arbetsmiljön organisatoriska, fysiska, samt sociala arbetsmiljöfaktorer, vilka på olika sätt har en inverkan på arbetstagarnas psykiska situation och välbefinnande. Organisatoriska arbetsmiljöfaktorer avser de yttre effekter som reglerar arbetet, exempelvis arbetsfördelning, övertidsarbete, tidspress och vem som fattar beslut. Fysiska arbetsmiljöfaktorer är de materiella delar som påverkar individen i arbete. Vidare handlar de sociala arbetsmiljöfaktorerna om relationer och samspel i arbetet, vilket framförallt avser relationen till chefer och mellan kollegor. Gruppgemenskapen uppskattas även ha den största inverkan för en god psykosocial arbetsmiljö (ibid). Med bakgrund av ovanstående resonemang blir det tydligt att arbetstagaren påverkas av flera olika psykosociala arbetsmiljöfaktorer, vilka i sin tur på olika sätt inverkar på upplevelsen av arbetssituationen. Dock poängteras svårigheten med att studera den psykosociala arbetsmiljön då upplevelser är individuella företeelser (ibid).

2.1.2 Det sociala arbetet i barnvårdsinstitutioner

I föreliggande studie har jag valt att undersöka de anställdas upplevelser av sin psykosociala arbetssituation på en barnvårdsinstitution i östra Norge. Institutionen drivs av staten och är direkt bundna till *Lov om barneverntjenster*. Enligt lagens förmålsparagraf; 1992 § 1-1 ska barn och unga som lever under förhållande som kan skada deras hälsa och utveckling säkras, får nödvändig hjälp och omsorg till rätt tid, samt bidra till att barn och unga får trygga uppväxtvillkor. Vidare fastslår samma lags § 4-4 att om det finns speciella behov kan hjälpåtgärder verkställas, exempelvis förmedla plats på institution. Med lagkrav på att förbättra och säkra barn och ungdomars uppväxtvillkor blir socialarbetarna i den sociala barnvårdens ansvar och arbetsuppgift tydlig. Dock visar tidigare forskning att arbetssituationen för de som arbetar med barn och unga utgörs av psykosociala arbetsmiljöproblem. I detta avsnitt har det juridiska ansvaret för den sociala barnvården beskrivits men för att få förståelse för arbetstagarnas psykosociala arbetssituation krävs det att detta sätts i samband med olika orsaksfaktorer som påverkar individen i arbetet, detta redovisas nedan.

2.2 Arbetsituationen för socialarbetare

2.2.1 Historisk utveckling

Industrialiserade länder har under de senaste årtiondena erfårit stora förändringar i arbetsmiljön. Arbetsmarknadsstrukturen förändrades framförallt i takt med teknologins framväxt vilket har inneburit nya typer av arbetsorganisationer med färre anställda, samt större ansvar och autonomi för arbetstagaren (Regeringen.no). På likande sätt som samhället i stort har socialarbetares arbetssituation förändrats under de senaste årtiondena, vilket kan ha medverkat till den försämrade arbetssituationen, något som beskrivs av Busch, Johansen, Klausen & Vanebo (2001) som följer. På slutet av 80-talet blev det stora förändringar inom den offentliga sektorn, nämligen en riktning som kommit att kallas New Public Management (NPM). Grunderna för NPM växte fram genom att den offentliga sektorn ansågs vara för byråkratisk, regelstyrd och anställda ansågs inte användas i arbetet på ett effektivt sätt (ibid). Metoder för hur arbetet istället skulle praktiseras togs därför från den privata sektorn. Förändringen gav större spridning på arbetsuppgifterna samtidigt som fokus riktades mot effektivitet och produktivitet på individnivå, vilket ökade kraven på de anställda. De nya kraven förändrade således arbetsvillkoren och för socialarbetare skulle detta betyda färre regler som hindrar autonomin men samtidigt höga krav på effektivitet (ibid). Även Gomez

(2010) redogör för förändringarna vid den här tidpunkten och menar att resultatet blev en större autonomi med ökat ansvar för socialarbetaren. Samtidigt satte det större press på individen att utföra arbetsuppgifterna effektivt (ibid.). Krav om effektivitet, hög arbetsbelastning och minskade resurser är faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön (Karasek och Theorell, 1990) men som även sätts i samband med hög personalomsättning vilket redogörs för nedan.

3 Kunskapsläget

I denna del presenteras den kunskap som finns kring socialarbetares psykosociala arbetssituation där krav, kontroll och socialt stöd utgör centrala komponenter. Avsikten har således varit att redogöra för den forskning som ligger till grund för min undersökning.

3.1 Överblick av forskningsområdet

För att orientera mig inom kunskapsfältet kring hur socialarbetare som arbetar på ungdomsinstitutioner upplever sin psykosociala arbetssituation har följande söktjänster använts; Google Scholar, LUB-search, Libris och Oria. För att hitta relevant forskning till studien har sökorden; *Psykosocial arbetsmiljö, krav, kontroll, stöd, socialt arbete, barnevernet* samt dess engelska och norska motsvarighet använts. All forskning som har använts i studien är peer-reviewed. Utöver det har tidningsartiklar och hemsidor som regeringen.no, ssb.no, Bufetat.no och arbeidstilsynet.no använts.

Tillgången på relevant forskning angående den psykosociala arbetssituationen som specifikt avser de som arbetar med ungdomar på institution är begränsad. Därav kommer presentation av tidigare forskning även innehålla generella studier inom fältet för socialt arbete samt den sociala barnvården som helhet, dvs. hela den yrkesgrupp av socialarbetare som arbetar med barn och unga. Det är även ett begränsat utbud av forskning med norskt ursprung, därför används framförallt internationell forskning. Vidare har det varit svårt, trots att det finns mycket internationell forskning att hitta studier som behandlar socialarbetares subjektiva upplevelser om sin psykosociala arbetssituation. Den tidigare forskning som jag har hittat har framförallt baserats på kvantitativa studier, vilka har haft fokus på ohälsa och dess samband med bland annat stress på arbetsplatserna. Föreliggande studie ämnar varken att behandla stress utifrån ett hälsoperspektiv eller att mäta den psykosociala arbetsmiljön genom en kvantitativ metod. Avsikten är att använda de psykosociala faktorerna krav, kontroll samt socialt stöd som analytiska verktyg för att tolka och förstå socialarbetarnas psykosociala

arbetsituation genom en kvalitativ metod. Således kan denna studie bidra till nya infallsvinklar i ämnet.

3.2 Personalomsättning

En stor del av den tidigare forskning som hittats genom sökningar på tidigare nämnda nyckelord har varit fokuserad på att granska den höga personalomsättningen bland socialarbetare. En hög personalomsättning har visat sig påverka individens psykiska välbefinnande negativt (Mor Barak, Nissly och Levin, 2001), varför detta är viktigt att redogöra för. För att ge en fingervisning om vilka värden det handlar om är den genomgång Healy och Oltedal (2010) gör av andras studier av personalomsättning av intresse; På årlig basis är personalomsättningen för vissa delstater i USA 30%, i Australien rapporterar "The Child Protective Authority" att 28% av casearbetarna lämnar organisationen under det första året, för Storbritannien var personalomsättningsgraden 11% år 2005. Samma författare (Healy och Oltedal, 2010) tydliggör svårigheter att fastställa en exakt siffra för Norge då socialtjänsten administreras lokalt av 431 olika kommuner och inget central register över förändringar i arbetskraften existerar. Vad som konstateras är att undersökningar tyder på att siffran visserligen varierar från kommun till kommun men att den genomsnittliga personalomsättningen är omkring 12% (ibid.). Ett flertal studier (bland annat: Lee, Forster, & Rehner, 2011; Gomez, Travis, Ayers-Lopez & Schwab, 2010; samt Healy & Oltedal, 2010) konstaterar att omsättningsgraden är hög samt att detta är negativt för arbetstagarnas psykiska välbefinnande. Mor Barak, Nissly och Levin (2001) fortsätter resonemanget och beskriver att kvalitetstapper bland annat är en följd av att positioner blir vakanta och sedan fylls med oerfaren personal. Vidare hävdas problematiken med de korta anställningarna och ej kompetent personal öka kraven för de som stannar på arbetsplatsen då de tvingas ta fler och mer komplexa arbetsuppgifter. Dessa arbetsituationer har visat sig framkalla negativ stress hos arbetstagarna men även en otrygg arbetsituation (ibid). I linje med detta konstaterar Collins (2008) att det sociala stödet förbättras vid lägre personalomsättning eftersom arbetsrelationer stärks när personal har arbetat en längre tid tillsammans.

3.3 Problemkällor

3.3.1 Allmänt om negativa faktorer

Som nämnt ovan fokuserar mycket av den forskning som har gjorts om socialarbetares upplevelser av sin arbetsituation på den höga personalomsättningen inom socialtjänsten och

vilka faktorer som får arbetstagarna att lämna sin arbetsplats. Detta blir intressant för föreliggande studie att redogöra för då studierna framförallt visar att det är psykosociala problemfaktorer som ligger till grund för de försämrade arbetssituationerna. Exempelvis belyser Pia Tham (2007) problematiken i sin forskningsrapport *"Why are they leaving? Factors affecting intention to leave social workers in child welfare"*. Studien som baseras på en enkätstudie utförd på 309 socialarbetare inom barn och ungdomsområdet i Stockholm visar att 54% av de undersökta hade arbetat på befintlig arbetsplats i högst två år och att 48% av arbetstagarna tror att de inom en snarare framtid kommer byta arbetsplats. Av studien framgår att psykosociala faktorer i arbetet så som höga arbetskrav, saknad av stöd från ledare, konflikter samt våld och hot är förhållanden som påverkar de anställda att vilja lämna arbetsplatsen (Tham, 2007). Mor Barak, Nissly och Levin (2001) har kommit fram till ett liknande resultat i sin studie där de konstaterar att den främsta anledningen till att personal lämnar ej beror på personliga eller arbete-familj-obalans utan ett missnöje med den psykosociala arbetssituationen. Ett allmänt missnöje med jobbet, ohanterbar stress samt en upplevelse av bristande stöd från sina överordnade beskrivs vara de primära anledningarna till varför de slutar (ibid.). Även Coffey, Dugdill & Tattersall (2009) nämner i sin fallstudie kring socialarbetare i Storbritanniens arbetssituation att psykosociala faktorer som, hög arbetsbelastning och dålig kommunikation är aspekter som socialarbetare själva beskriver som svårhanterade i arbetsvardagen (ibid.).

Maslach, Schaufeli og Leiter, (2001) visar i sin studie att utbrändhet är direkt relaterat till arbetssituationen. Författarna menar att organisationer som jobbar med klientnära relationer har en större emotionell utmaning till skillnad från andra yrken. Avgörande för arbetssituationen blir därför att erhålla en stor egenkontroll då brister i detta har visat sig resultera i utbrändhet (ibid.). Bristande kontroll visar sig framförallt i att individen har för stora arbetskrav, som exempelvis hög tidspress och arbetsbelastning samt besitter för få resurser till att klara arbetet. Detta gör att individen kan känna sig otillräcklig då hen å ena sidan vill hjälpa klienten men å andra sidan ej har möjlighet till det på grund av organisatoriska förhållanden. Författarna framhåller vidare att arbetstagarens engagemang blir mindre när verksamheter arbetar efter strama ramar och där beslutsutrymmet är litet. För att hindra passivitet och känslan av otillräcklighet blir det således viktigt att verksamheten ger individen inflytande och påverkningsmöjlighet i arbetet (ibid.).

Arbetsstilsynet genomförde i perioden 2010 till 2012 inspektioner i branscher som ansågs ha ökad risk för psykiska belastningar. Projektet genomfördes på 95 barn- och ungdoms institutioner vilka fick 209 olika responser. Resultatet av inspektionen visade att socialarbetarna har låg kontroll i arbetet. Respondenterna gav uttryck för att deras arbetsuppgifter ständigt blev tyngre och mer komplexa, vilket framförallt visat sig i att de upplever en ohanterbart hög arbetsbelastning och tidspress. Vidare visade resultatet att bristen på kontroll i våldssituationer är den jobbigaste för socialarbetarna (ibid.). Kopplingen mellan psykosocial arbetsmiljö och våld samt hot om våld blir tydlig i Arbeidsmiljøloven 3 kap, § 4-3, 1st. i vilken det står att ”Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre”. Problematiken med våld och hot om våld blir även tydlig i Fafo-rapporten författad av Hagen (2010) som presenterar resultaten från en kvalitativ intervjuundersökning av 20 anställda inom den sociala barnvården i Norge. Inledningsvis använder författarna dock siffror från en tidigare kvantitativ studie av Svalund (2009), och konstaterar utifrån detta att 60% av arbetstagarna har upplevt våld och/eller hot om våld. Som en följd av detta vantrivs 28% av de som utsatts för våld eller hot senaste 12 månaderna på jobbet och 13% önskar sluta på jobbet som följd av inträffat våld och/eller hot om våld. Den kvalitativa studien utfördes för att bland annat undersöka den subjektiva upplevelsen av arbetssituationen i samband med och efter incidenter. Vad som framkom var att professionell kompetens och kollegialt stöd är avgörande för att känna trygghet i arbetet. Bland annat nämndes att ”en rädd kollega är en farlig kollega” (ibid, s. 9) och att rädsla delvis ansågs bero på bristande upplärning och kunskapskontroll i att hantera farliga situationer. Vidare svarade 42% av arbetstagarna att de ej fått utbildning i att förebygga och hantera våldsamma situationer (ibid.). Trygghetsfaktorer och framförallt kollegialt stöd och gemenskap diskuteras vidare i avsnitt rörande positiva aspekter.

3.4 Positiva faktorer

3.4.1 Allmänt om positiva faktorer

Behovet av socialt stöd är en aspekt som känns igen från krav-kontroll-stöd modellen, som redogörs för i detalj under teoriavsnittet av denna studie. Övergripande konstateras att det sociala stödet i form av support från kollegor och ledare fungerar som ett buffertsystem mot missnöje med arbetssituationen som orsakas av obalans mellan upplevda krav och förmåga att möta kraven (Karasek & Theorell, 1990). Rubenowitz (2004) ser individen i ett

helhetsperspektiv där de psykosociala och fysiska aspekterna samspelar med varandra och där ett omfattande antal faktorer påverkar individens upplevelse av miljön på arbetsplatsen. I likhet med vad som tidigare nämnts menar Rubenowitz att det är den sociala gemenskapen, utvecklingsmöjligheten och arbetsbelastningen som påverkar huruvida arbetstagare upplever arbetssituationen som positiv eller negativ (ibid.). Författaren nämner att en väl fungerande introduktion skapar en tidig trygghet, vilket leder till att arbetstrivseln ökar och personalomsättningen minskar (ibid.). Jönsson (2005) har kommit fram till liknande resultat om vad som skapar arbetstrivsel som Rubenowitz (2004). I sin doktorsavhandling genomförde hon en enkätundersökning med socialsekreterare, sjuksköterskor och förskolelärare i syfte att finna aspekter som påverkar den generella arbetstillfredsställelsen. Goda relationer till kollegor beskrevs som den viktigaste aspekten följt av bra ledarskap och kontroll (ibid.).

3.4.2 Kollegialt stöd

Vid förekomst av våld och/eller hot om våld fann Hagen (2010) att socialarbetarna nämnde kollegialt stöd som den viktigaste faktorn för att bibehålla en god arbetsmiljö och trygghet i arbetssituationen. Burns (2009) konstaterar i litteraturgenomgången till sin doktorsavhandling om personalomsättning inom socialtjänsten på Irland att det sociala stödet i form av kollegial gemenskap och ledarskap är den enskilt viktigaste faktorn för välbefinnande och behålla personalen. Socialt stöd från kolleger sker bland annat i form av formellt mentorskap, informellt kollegialt stöd, resursbidrag i form av arbetsavlastning samt genom diskussion av arbetsrelaterade problem (ibid.). Stöd från kollegor är extra viktigt för socialarbetare som arbetar inom barnvården då det ofta är strukturerade i team och således beroende av sina kollegor för att kunna utföra sitt jobb. (ibid.). Collins (2008) redogör baserat på Carver et al. (1989) att arbetstagaren söker socialt stöd baserat på två behov, utifrån ett problembaserat behov då hen behöver praktiskt stöd eller information i arbetet, eller utifrån ett emotionellt behov då hen önskar moraliskt stöd, förståelse eller uppmuntring. Collins finner också stöd i litteraturen för att den emotionella hanteringen av problemfyllda situationer underlättas när det finns ett gott socialt stöd som möjliggör samtal kring känslorna som uppstår i samband med situationerna. I likhet med Karasek och Theorell (1990) konstaterar Collins (2008) att socialt stöd fungerar som ett buffertsystem mot arbetskrav som annars hade skapat en missnöjdhet med arbetssituationen.

3.5 Sammanfattning tidigare forskning

Tidigare forskning visar återkommande att socialarbetare idag har höga krav, låg kontroll, ett lågt socialt stöd och att detta är betydelsefulla komponenter för hur den psykosociala arbetssituationen upplevs. En arbetssituation som präglas av höga krav, låg kontroll samt ett lågt socialt stöd medför en sämre arbetssituation för de anställda vilket bland annat har visat sig i höga personalomsättningar (se exempelvis Gomez, 2010; Mor Barak, Nissly och Levin, 2001). De höga personalomsättningarna genererar i sin tur negativa konsekvenser för socialarbetarna. Framförallt är det ökade krav och hög arbetsbelastning på de som stannar som har lett till ett missnöje med arbetssituationen (ibid.). De krav som presenteras är i synnerhet hög arbetsbelastning, tidspress samt ett arbete under hot och våldssituationer (se exempelvis Gomez, 2010; Tham, 2007; Hagen, 2010). Studier visar att socialarbetare har låg kontroll i arbetet (Arbeidstilsynet, u.å.). Den låga kontrollen har framförallt visat sig i att individen upplever ohanterbar arbetsbelastning och tidspress. Vidare har saknaden av kontroll vid våld och hotsituationer visat sig påverka arbetssituationen negativt (Maslach, Schaufeli og Leiter, 2001; Arbeidstilsynet, u.å.). Den tidigare forskningen har visat att anställda värdesätter det sociala stödet högst samt att det finns positiva samband mellan arbetstillfredsställelse och den sociala arbetsmiljön i form av trygghet, låg personalomsättning, gruppgemenskap, samt socialt stöd som buffertsystem mot arbetskrav (se exempelvis Burns, 2009; Hagen, 2010; Collins 2008). Dock pekar studier på att socialarbetare idag upplever ett svagt socialt stöd, vilket även har visat sig vara en stor orsak till att många väljer att sluta (Mor Barak, Nissly och Levin, 2001).

Den psykosociala arbetsmiljön är som nämnt ovan ett välstuderat ämne i tidigare forskning och det finns idag mycket kunskap kring begreppet och dess innebörd. Tidigare studier kring vilka psykosociala faktorer som gör att socialarbetare inom barnavården lämnar arbetsplatsen, samt hur dessa påverkar de som är kvar visar att det finns rådande problem i den psykosociala arbetsmiljön. Vidare är det ett komplext begrepp och jag finner liksom Svalund (2009) kommit fram till att det finnas begränsad kunskap om den psykosociala arbetsmiljön inom det specifika arbetsfältet barnavårdsinstitutioner. Detta trots att verksamma inom fältet är en av de mest utsatta grupperna gällande våld och hot på arbetsplatsen, vilket tyder på att det finns mer att utforska.

4 Teoretisk utgångspunkt

I denna del presenteras krav-kontroll-stödmodellen som den teoretiska utgångspunkten för studien, vilken syftar till att analysera psykosociala arbetssituationer. För att skapa en tydlig uppfattning av modellen och dess grundläggande faktorer redovisas först ursprungsmodellen *Krav-kontroll-modellen*. Därefter presenteras den utvecklade modellen *Krav-kontroll-stödmodellen*. De tre grundkomponenterna; krav, kontroll och socialt stöd är huvudteman i intervjuguiden och redovisas därför ingående i avsnittet.

4.1 Introduktion till Krav-kontroll-stödmodellen

Den psykosociala arbetsmiljön utgörs framförallt av arbetskrav, egenkontroll och socialt stöd (Karasek & Theorell, 1990; Theorell, 2003). En erkänd och väl beprövad modell inom psykosocial arbetsmiljöforskning är *Krav-kontroll-stödmodellen*, vilken har kommit att bli den ledande och mest inflytelserika modellen för att analysera och beskriva arbetstagares upplevelser av sin psykosociala arbetsmiljö (Theorell, 2003). Robert Karasek utvecklade tillsammans med den svenske stressforskaren Töres Theorell modellen som till en början endast bestod av de två psykosociala komponenterna *krav* och *kontroll*. Senare vidareutvecklade Jeffery Johansson modellen till att även omfatta komponenten *socialt stöd*, vilken fungerar som en buffert mot negativa effekter av för höga krav och/eller låg kontroll i arbetet (ibid).

Krav-kontroll-stödmodellen illustrerar hur interaktionen mellan höga eller låga krav, graden av kontroll samt ett högt eller lågt socialt stöd påverkar arbetstagarens hälsa, arbetstillfredsställelse och psykosociala arbetsupplevelser. Att mäta arbetstagarnas hälsa och arbetstillfredsställelse är inte centralt för studien utan jag kommer framöver i min redogörelse koncentrera mig på det som enligt modellen påverkar upplevelsen av arbetssituationen. De tre psykosociala komponenter krav, kontroll samt socialt stöd som modellen består av är centrala begrepp i föreliggande studie. Avsikten är att använda dessa som analytiska verktyg för att tolka socialarbetarnas upplevelser av arbetssituationen.

4.2 Krav-kontrollmodellen

Den amerikanske sociologen Robert Karasek introducerade 1979 krav-kontrollmodellen i arbetsmiljöforskning vilken fokuserar på att identifiera faktorer som bidrar till stress och produktivitet i arbetsutformningen. Med intresset för att studera faktorer i arbetsutformningen

sticker Karasek ut från tidigare forskning som framförallt fokuserat på individen (Karasek & Theorell, 1990). Krav-kontrollmodellen utgår från två psykosociala aspekter, hur interaktionen mellan *krav* och *kontroll* skapar olika psykosociala arbetssituationer.

4.2.1 Krav

Krav kan beskrivas som den ansträngning arbetstagaren förväntas utföra i arbetet, vilket kan vara både *fysiska* och *psykologiska* (Karasek & Theorell, 1990). De fysiska kraven avser exempelvis tung belastning för kroppen och höga ljud. Föreliggande studie avser inte att undersöka fysiska aspekter och således görs inte en närmare redogörelse för dessa.

Psykologiska krav, vilka studien avser att undersöka kan leda till negativt stress om det finns för låga, för höga eller motstridiga arbetskrav. Hög arbetsbelastning och tidspress är två vanligt förekommande anledningar, vilka har en direkt negativ effekt på arbetssituationen. Negativ stress uppstår när det är obalans mellan de krav som arbetet ställer och individens förutsättning att klara detta (ibid). Karasek och Theorell (1990) beskriver några följder som kan uppstå vid en sådan obalans:

- Rollkonflikter i arbetet
- Svårighetsgraden i arbetet ökar
- Ökad risk för hot och våld
- Övermäktig arbetsbelastning
- Tidspress

4.2.2 Kontroll

Kontroll är ett brett begrepp som har fått olika definitioner i forskningsvärlden. Karasek & Theorell (1990) delar upp kontroll i två delar; *kontroll i arbetet* och *kontroll över arbetet*. Kontroll över arbetet handlar om det inflytande arbetstagaren har när det gäller exempelvis långtidsplanering och mål inom organisationen (Karasek & Theorell, 1990). Kontroll i arbetet innefattar det *beslutsutrymme* som organisationen tillger arbetstagaren, vilket framförallt avser möjlighet till deltagande och inflytande i arbetet. (Theorell, 2003). Beslutsutrymmet består i sin tur av två grundkomponenter; *påverkningsmöjligheter* och *kunskapskontroll* (Karasek & Theorell, 1990).

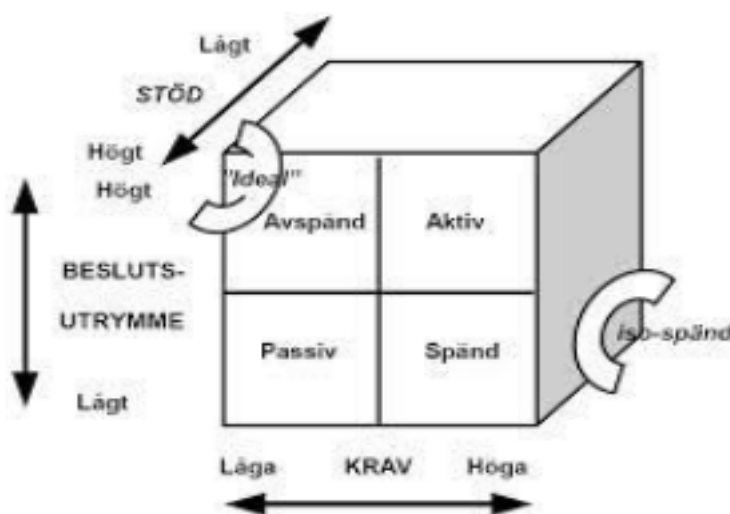
- *Påverkningsmöjligheter* avser den grad av handlingsutrymme och påverkningsmöjlighet den anställde har över att planera och utföra sina arbetsuppgifter. Exempelvis handlar det om att ha inflytande över den egna planeringen, paus i arbetet,

samt att välja tillvägagångssätt och strategi i arbetet (ibid).

- *Kunskapskontroll* handlar om hur den anställdes kompetens tas tillvara på i organisationen, om individen har tillräckligt med kunskap att hantera kraven samt möjligheten till utveckling i arbetet genom exempelvis internutbildningar och förtroendeposter (Karasek & Theorell, 1990; Theorell, 2003)

4.2.3 Krav-kontrollmodellens fyra olika typer av arbetssituationer

Grundtanken med krav-kontrollmodellen är som nämnt ovan att visa hur olika krav i arbetet påverkar arbetstagarens psykiska arbetssituation. Egenkontroll i sin tur kan antingen ha en positiv påverkningsmöjlighet på de negativa effekterna av höga arbetskrav eller förvärra dem. Modellen illustrerar hur olika kombinationer av krav och kontroll skapar fyra psykosociala arbetssituationer (se figur 1); (1) *aktiva arbeten* och (2) *passiva arbeten*, vilka ligger utmed modellens (Y) *aktivitetsdiagonal*, samt (3) *Lågstressarbeten* och (4) *högstressarbeten* vilka ligger utmed (X) *stressdiagonalen* (Karasek & Theorell, 1990; Theorell, 2003). Längst ner på stressdiagonalen befinner sig högstressarbetet. Ju längre ner på stressdiagonalen en arbetssituation är desto större obalans är det mellan krav och kontroll vilket i sin tur ökar risken för en försämrad arbetssituation. Längst upp på aktivitetsdiagonalen befinner sig aktiva arbeten, vilka har balans mellan krav och kontroll i arbetet. Ju högre upp på diagonalen en arbetstagare är desto större är effekten på lärande och utveckling (Karasek & Theorell, 1990).



Figur 1: Krav-kontroll-stödmodellen: (Karasek & Theorell, 1990)

Källa: Karasek, R, Theorell, T. Healthy Work. New York: Basic Books, 1990

Krav-kontrollmodellen innefattar de två grundläggande komponenterna krav och kontroll som i olika kombinationer skapar fyra olika arbetssituationer (Theorell, 2003):

- (1) *Aktiva arbeten* innebär att kraven är höga och möjligheten till kontroll (besluts- och handlingsutrymme) är hög. Kontrollen över den egna arbetssituationen är styrande i modellen och vid balans mellan krav och kontroll uteblir de negativa effekterna av de krav som arbetet annars medför. Exempelvis är möjligheten att hantera kraven genom förberedelse och delegering större när kontrollen är hög. En aktiv arbetssituation är den mest utvecklande och tillfredsställande för individen.
- (2) *Passiva arbeten* innebär att kraven är låga och möjligheten till kontroll (besluts- och handlingsutrymme) är låg. Denna arbetssituation är inte så givande som aktiva jobb men har i likhet även en låg nivå av negativ stress.
- (3) *Lågstressarbeten/avspända situationer* innebär att kraven är hanterbara och möjligheten till kontroll (besluts- och handlingsutrymme) är hög. Arbetstagare har i denna arbetssituation ett rimligt arbetstempo där hen har möjlighet att planlägga sitt arbete. Således är denna arbetssituation gynnsam för individen.
- (4) *Högstressarbeten/ spända situationer* är motsatsen till den avspända arbetssituationen. Arbetstagaren har höga krav och låg kontroll (besluts- och handlingsutrymme) vilket ökar risken för negativ stress och en försämrad arbetssituation. Således är detta den värsta situationen för arbetstagaren. (ibid).

Utifrån dessa fyra arbetssituationer och som teorin avser att visa medför ökade arbetskrav en förhöjd upplevd stressnivå och minskar lärandet för arbetstagaren. Däremot är det egenkontrollen över arbetet som är avgörande i arbetssituationen då dessa kan reducera negativ effekter av kraven oavsett om dessa är höga eller ej (Karasek & Theorell, 1990).

4.3 Socialt stöd som tilläggskomponent

Karasek och Theorell (1990) har senare vidareutvecklat *krav-kontrollmodellen* genom att lägga till Jeff Johnsons teori om *socialt stöd* som en tredje komponent i modellen. En kombination av *krav, kontroll och socialt stöd* skapar ett vidare perspektiv på hur

arbetstagarna upplever arbetssituationen. Stöd i arbetet avser det sociala stöd och samspel som arbetstagaren upplever från kollegor och överordnade. Det sociala stödet skapar dels gemenskap, vilket är viktigt för den personliga arbetstillfredsställelsen men fungerar även som ett buffertsystem mot stressfaktorer, när det är obalans mellan krav och kontroll i arbetet (ibid.).

Med ett syfte att definiera det sociala stödet delar författarna upp begreppet i två grundkomponenter; *instrumentellt* och *emotionellt stöd* (Karasek & Theorell, 1990). Det emotionella stödet avser den känslomässiga delen av stödet där arbetstagaren känner sig uppskattad av överordnade och/eller medarbetare, finner tillit, goda relationer och feedback i arbetet. Det instrumentella stödet innebär att de anställda sinsemellan, samt anställda och chefer, avlastar och hjälper varandra med exempelvis arbetsuppgifter (ibid). Arbetstagare som har socialt stöd i arbetet upplever generellt sätt en högre trivsel än de som har lågt socialt stöd, vilket i sin tur är avgörande för en produktiv och god arbetsmiljö (Karasek & Theorell, 1990).

Krav-kontroll-stödmodellen erhåller två huvuddimensioner av arbetssituationer som ett resultat av högt eller lågt socialt stöd, i kombination med krav och kontroll, vilket utvecklar och påverkar ursprungsmodellens fyra olika typer av arbetssituationer (se figur 1). Olika nivåer av krav, kontroll och socialt stöd skapar antingen en ”*iso-spänd*” arbetssituation eller ett ”*idealläge*” (Karasek & Theorell, 1990). Den Iso-spända arbetssituationen är en hög stress situation och den värsta för arbetstagaren då den omfattar höga arbetskrav, låg kontroll, samt ett lågt socialt stöd. Enligt modellen är den bästa arbetssituationen *idealläget*. Detta är en låg stress situation där arbetet utmärks av hanterbara krav, god egenkontroll samt ett högt socialt stöd (Karasek & Theorell, 1990).

5 Metod

I följande del redogörs för studiens upplägg, val av metod, genomförande, tillförlitlighet och etiska överväganden.

5.1 Val av metod

Enligt Bryman (2011) bör forskningsfrågan avgöra vilken metod som används i undersökningen. Då studiens syfte är att undersöka socialarbetarnas subjektiva upplevelser och tolkningar, valde jag att tillämpa en kvalitativ forskningsmetod (Ahrne & Svensson, 2011). Föreliggande studie avser inte, vilket den kvantitativa metoden syftar till, att uppnå

generaliserbarhet genom att mäta olika aspekter. Den kvalitativa metoden lägger vikt vid ord och ger utrymme för individens egna åsikter och en djupare tolkning av sin verklighet.

Eftersom studien avser att öka förståelsen för hur några utvalda socialarbetare upplever sin psykosociala arbetssituation motiverar detta valet av en kvalitativ forskningsmetod (Bryman, 2011).

5.1.1 Semistrukturerad intervju

Enligt Bryman (2011) finns det flera olika typer av kvalitativa metoder som forskare kan använda. För att få svar på studiens frågeställningar har jag valt att använda kvalitativa intervjuer då dessa skapar utrymme för stor flexibilitet, exempelvis ger den möjlighet att ändra ordning, omformulera, samt följa upp nya aspekter som informanterna tar upp under samtalsgången. (ibid). Utifrån mina frågeställningar och relevanta teman utformade jag sedan en intervjuguide (se bilaga 2). Under intervjuerna utgick jag från guiden, men då metoden rymmer flexibilitet gavs informanterna utrymme att på eget sätt beskriva varje tema.

5.2 Urval och avgränsningar

Forskningsfrågan är som nämnt ovan avgörande för vilken forskningsmetod som bör användas men den har även betydelse i urvalet av informanter (Ahrne & Svensson, 2011). I föreliggande studie har jag valt att intervjua socialarbetare som arbetar med ungdomar på en institution i en kommun i östra Norge. Jag kom i kontakt med ungdomsinstitutionen under min praktiktermin och fick då uppfattningen av att verksamheten under en längre tid haft höga personalomsättningar. Vid en närmare anblick skapades mitt intresse att undersöka hur de anställda upplever olika psykosociala faktorer i arbetet och hur dessa påverkar arbetssituationen. Detta på en arbetsplats där anställda ofta är i utsatta situationer. För att hitta relevanta informanter till studien kontaktade jag institutionsledaren via mail och införskaffade kontaktuppgifter till de socionomer som arbetar på institutionen. Vidare skickade jag ett informationsbrev (se bilaga 1) per mail till de kontaktuppgifter som jag fått samt en kopia till institutionsledaren. I informationsbrevet redogjordes en kort beskrivning om vem jag är, undersökningens syfte, samt en ingående beskrivning av de etiska principer som studien följer. Av de informationsbrev som skickades erhöles sex positiva svar om att de gärna ställde upp på en intervju. Därefter bokades intervjuerna. Jag har således gjort vad Bryman (2011) beskriver som ett målinriktat urval, vilket innebär ett icke-sannolikhetsurval då jag strategiskt valt ut informanter som är relevanta för studien, detta för att skapa samstämmighet mellan undersökningsfrågorna och urvalet av informanter (ibid).

Studiens empiri bygger på de sex intervjuer som jag genomförde på institutionen. Eriksson-Zetterqvist och Ahrne (2011) menar att sex till åtta informanter från en viss grupp är tillräckligt för att få ett oberoende resultat och öka tillförlitligheten i en undersökning. Då jag efter sex intervjuer kunde se vissa mönster och liknande resonemang kring frågorna upplevde jag att en mättnad i materialet hade uppnåtts. Enligt Ahrne och Eriksson-Zetterqvist (2011) innebär en så kallad mättnad att tillräckligt med kunskap har genererats och att fler intervjuer inte kommer att tillföra någon ny kunskap. En annan aspekt som gjorde att sex intervjuer bedömdes vara tillräckligt var att intervjuerna bidrog till nya luckor utifrån tidigare forskning. Förutom att samtliga informanter är heltidsanställda miljöterapeuter har de varierande lång erfarenhet från att arbeta på institutionen. Två av informanterna har arbetat på institutionen i mindre än ett år medan fyra har arbetat där i över två år. Detta var inte ett medvetet val, däremot har det varierade urvalet bidragit till ett bredare perspektiv i min analys av socialarbetarnas upplevelser av sin arbetssituation.

Jag har endast valt att intervjua socialarbetare på en institution dels på grund av begränsat med tid men även för att det inte finns fler ungdomsinstitutioner tillgängliga i närheten. Eftersom studien är ämnad att endast undersöka socialarbetares upplevelser på en institution har jag inte gjort några avgränsningar i mitt urval av informanter. Varken kön eller ålder analyseras, dels för att kunna uppfylla konfidentialitetskravet (se avsnitt 5.7), men även för att jag inte tror att dessa aspekter är av någon avgörande betydelse för mitt syfte och frågeställningar. Vidare kommer inte heller brukarperspektivet att diskuteras då studiens syfte är undersöka socialarbetarnas upplevelse av sin psykosociala arbetssituation.

5.2.1 Informanterna

Informanterna i studien syftar på de sex socialarbetare som arbetar på institutionen och som blivit intervjuade. Samtliga informanter arbetar som miljöterapeuter och har daglig kontakt med ungdomarna. Två av informanterna var relativt nyanställda och de fyra andra hade arbetat mellan 2 och 7 år på institutionen. I tabellen nedan presenteras informanternas fiktiva namn för att ivareta konfidentialitetskravet (se avsnitt 5.7), samt antal år som de varit verksamma i verksamheten.

Tabell 1: Information om informanter med fiktivt namn och antal år i verksamheten

Nr	Fiktivt namn	Antal år i verksamheten
----	--------------	-------------------------

1	Aron	7 år
2	Carina	2 år
3	Anna	2år
4	Leif	8 månader
5	Olof	2 år
6	Martin	6 månader

5.3 Tillvägagångssätt

Detta avsnitt av metoddelen avser att skapa transparens genom att presentera tillvägagångssättet i insamling, transkribering och kodning av den insamlade empirin (Bryman, 2011).

5.3.1 Genomförande av intervjuer

Det första steget i genomförandeprocessen var att utarbeta intervjuguiden. Guiden bestod av några specifika teman utifrån komponenterna i krav-kontroll-stödmodellen, vilken är den teori som sedan använts för att analysera och tolka den insamlade empirin (se närmare beskrivning i kap. 3). Min ambition var att ställa öppna frågor för att öka variationen i svaren och öppna upp för nya infallsvinklar (Bryman, 2011). För att ge informanterna möjlighet att förbereda sig inför intervjun skickade jag intervjuguiden några dagar innan intervjuerna ägde rum (ibid).

Intervjuerna genomfördes under två dagar på organisationen och tog mellan 35 och 45 minuter. Tanken bakom att utföra intervjuerna på arbetsplatsen var att skapa en avslappnad miljö (jrf. Bryman, 2011). Vidare har samtliga intervjuer spelats in med mobiltelefon efter samtycke. Genom att banda intervjuerna kunde jag rikta fokus på kroppsspråk, ställa relevanta följdfrågor samt gjorde det möjligt för mig att återge precisa utsagor och citat i resultat och analysdelen (ibid). Jönson (2010) menar att en intervju som spelas in ökar studiens tillförlitlighet då forskaren kan fånga viktig information från informanterna vilket det finns risk att missa om hen antecknar.

5.3.2 Databearbetning och analys av insamlad empiri

De inspelade intervjuerna transkriberades manuellt och ordagrant direkt efter intervjutillfällena i linje med Brymans (2011) rekommendationer. Samtliga intervjuer är i

samband med transkriberingen översatt från norska till svenska. I syfte att skapa en övergripande bild av innehållet följde sedan en genomläsning av det transkriberade materialet. Vidare kodades den insamlade empirin för att möjliggöra en analys. Syftet med kodning är enligt Jönsson (2010) att synliggöra olika samband och mönster i informanternas utsagor genom att strukturera materialet utan att viktiga fakta förbigås. Föreliggande studie utgår från Karasek och Theorells (1990) krav-kontroll- stödmodell och den insamlade empirin kodades utifrån huvudtemana krav, kontroll och socialt stöd. Detta är de tre komponenter som är kopplade till modellen, till studiens frågeställningar samt utgör grundteman i intervjuguiden. Underteman kodades till respektive huvudtema genom att använda olika färgpennor till respektive huvudtema. Dessa underteman blev sedan underrubriker till krav, kontroll och socialt stöd i resultat- och analysdelen. Under huvudtemat krav skapades undertemana tidspress, arbetsbelastning, kunskap, personalomsättning och oförutsägbara händelser. Huvudtemat kontroll bestod av beslutsutrymme, utvecklingsmöjlighet samt hot och våld. Under huvudtemat socialt stöd skapades undertemana stöd från chefen, stöd från arbetskollegorna och gruppgemenskap.

5.4 Förtjänster och begränsningar

En förtjänst med semi-strukturerade intervjuer som kvalitativ metod är att de ger möjlighet till fördjupad kunskap om de studerade socialarbetarnas upplevelse av sin psykosociala arbetssituation. Närmare bestämt hur de upplever krav, kontroll och stöd i arbetet, något som kunnat bli begränsat om en mer strukturerad intervjuform använts (Bryman, 2011).

Flexibiliteten i intervjumetoden har gett utrymme för informanterna att fritt beskriva sina upplevelser kring valda teman i intervjuguiden. Genom att ställa öppna frågor under intervjun skapades utrymme för utvecklande svar med flera intressanta infallsvinklar samt möjlighet att ställa kompletterande följdfrågor. Detta ökade djupet i undersökningen då informanternas egna upplevelser lyftes fram. (ibid).

En begränsning med semi-strukturerade intervjuer är att insamlingen av empiri kan påverkas av feltolkningar (Bryman, 2011). Ett exempel kan vara att informanten missförstår en fråga eller att forskaren feltolkar informanternas utsagor (ibid). För att undvika feltolkningar och öka tillförlitligheten har jag haft ett kritiskt tänkande. Vidare har jag varit noggrann med att ställa kontrollfrågor, följdfrågor, samt undvikta ledande frågor under intervjuerna.

5.5 Tillförlitlighet

Min intention har varit att genomgående under hela metoddelen redogöra för valet av en kvalitativ forskningsmetod, samt dess förtjänster och begränsningar i avsikt att öka studiens tillförlitlighet. Två centrala begrepp att beakta i frågan om tillförlitlighet är *reliabilitet* och *validitet*. Dock är det splittringar inom den vetenskapliga forskningen angående huruvida dessa begrepp som har en stor betydelse i den kvantitativa forskningen även kan tillämpas för att mäta trovärdigheten i kvalitativa studier (Bryman, 2011). Idag menar likväl allt fler forskare att liknande begrepp även kan appliceras inom den kvalitativa forskningen, bland annat använder Guba och Lincon (Bryman, 2011) benämningen tillförlitlighet och äkthet. För att bedöma tillförlitligheten har jag använt de fyra delkriterier som författarna redogör för, vilka är: *Trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet* samt *möjlighet att styrka och konfirmera* (ibid).

Kvalitativa metoder bygger på intervjuarens tolkning av informanternas utsagor vilket medför en risk för att forskaren feltolkar informanternas utsagor, vilket i sin tur har betydelse för studiens *trovärdighet*. För att undvika feltolkningar och öka trovärdigheten i studien ska forskaren enligt Brymans (2011) rekommendationer göra en så kallad respondentvalidiering. En respondentvalidiering betyder att forskaren dels följer de regler som finns gällande kvalitativ forskning samt delger resultatet från studien till aktuella informanter för att garantera en korrekt tolkning av utsagorna. På grund av den begränsade tidsramen för studien har jag inte kunnat redogöra resultatet för informanterna. Däremot har jag genom att banda intervjuerna kunnat registrera samtliga ord. Detta har minskat feltolkningar, vilket ökar studiens trovärdighet. Vidare har jag, i avsikt att undvika felaktiga tolkningar och skapa transparens använt informanternas fullständiga utsagor i form av citat i resultat- och analysdelen (Bryman, 2011).

I kvalitativ forskning är det svårt att generalisera resultatet eftersom en social miljö inte går att frysa och endast inbegriper ett fåtal informanter, vilket i denna studie omfattar sex socialarbetare (Bryman, 2011). Guba och Lincon (Bryman, 2011) använder ordet *överförbarhet* istället för generaliserbarhet för att stärka tillförlitligheten i kvalitativ forskning. Överförbarhet innebär att forskaren i detalj beskriver gemensamma egenskaper av den studerade empirin. En sådan tydlig redogörelse skapar en databas av de detaljer som framkommit vilket gör att andra forskare kan bedöma om resultatet är överförbart till andra

miljöer (ibid). För att stärka tillförlitligheten i studien har jag haft tydliga beskrivningar av de detaljer som ingår i empirin och genom hela metoddelen har jag varit noggrann med att motivera mitt tillvägagångssätt i undersökningen.

Pålitlighet innebär att forskaren antar ett granskande synsätt (Bryman, 2011). För att säkerställa pålitlighet i studien har jag gjort en fullständig redogörelse för tillvägagångssättet, dvs. hur jag samlat in empiri, motiverat mitt val av metod, samt beskrivit hur jag bearbetat och analyserat det insamlade materialet. Min handledare och andra utomstående personer har även genomgående granskat arbetet för att värdera kvaliteten.

Möjlighet att styrka och konfirmera innebär att jag tagit hänsyn till objektiviteten i studien (Bryman, 2011). Jag har inte med avsikt låtit mina egna värderingar påverka undersökningen eller resultatet. För att öka tillförlitligheten har jag varit noggrann med att redogöra för tillvägagångssättet i analysprocessen på det sätt som nämnts under beaktandet av pålitlighet ovan.

5.6 Metoddiskussion

Syftet med föreliggande studie var att få en uppfattning av hur socialarbetarna upplever sin psykosociala arbetssituation, vilket den valda kvalitativa metoden har gjort möjligt. Under intervjuerna kunde jag dels fånga upp intressanta spår med följdfrågor och även låta informanterna själva berätta en hel del fritt. Detta hade jag inte haft möjlighet till om jag valt en kvantitativ metod. Samtliga sex intervjuer gav mycket empiri som var väsentlig för studien. Det förekom inga bortfall, tidsfördröjningar eller andra hinder under intervjuerna. Det enda som inte blev som jag planerat var längden på intervjuerna. Längden varierade vilket framförallt berodde på antalet följdfrågor men samtliga intervjuer blev längre än vad jag hade räknat med. Detta är i linje med vad Bryman (2011) beskriver som vanligt i kvalitativa undersökningar. Den stora omfattningen av relevant empiri gjorde att det blev en tidskrävande process att gå igenom och koda allt material. När materialet var kodat kunde mycket av materialet besvara studiens frågeställningar och hade något att bidra till från tidigare forskning. Således gjorde jag bedömningen att inga kompletterade intervjuer behövde göras.

5.7 Etiska överväganden

För att undersökningen ska genomföras på ett etiskt korrekt sätt och ta hänsyn till individskyddet har jag under hela undersökningsprocessen utgått från Vetenskapsrådets

(2002) fyra forskningsetiska principer; *Informationskravet*, *Samtyckeskravet*, *Konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*.

För att beakta informationskravet har jag i informationsbrevet (se bilaga 1) beskrivit studiens syfte, metod, kontaktuppgifter till mig och min handledare, samt vilka villkor som gäller för deras deltagande (Vetenskapsrådet, 2002). Vid intervjutillfället repeterades detta muntligt och en närmare förklaring angående frivilligt deltagande och möjlighet att avstå från svar på frågor gjordes. Samtyckeskravet handlar om att informanterna i undersökningen själva har rätt att bestämma över sin medverkan (ibid). För att uppnå detta krav frågade jag om samtycke till att spela in intervjuerna. Något som jag har funderat mycket över är vikten av att se till att informanterna förblir anonyma. Då de sex intervjuade socialarbetarna arbetar på samma institution finns risken att de skulle kunna bli identifierade. *Konfidentialitetskravet* gör gällande att alla personuppgifter som inhämtats i undersökningen skall anonymiseras och förvaras så att ingen obehörig får tillgång dem (Vetenskapsrådet, 2002). Mitt sätt att förhålla mig till både den offentliga och interna anonymiteten har varit att använda fiktiva namn redan vid transkriberingen. Varken kön eller ålder har heller tagits med i syfte att försvåra identifieringen av informanterna (ibid.). Vidare har inga städer nämnts och jag har även redogjort för att materialet ej är tillgängligt för andra, samt att alla dokument kommer raderas när studien är godkänd. Den fjärde etiska principen är *nyttjandekravet*, vilken avser att de insamlade personupplysningarna endast får användas i forskningssyftet och vetenskapliga ändamål (Vetenskapsrådet, 2002). Jag är medveten om och har redogjort för att materialet endast ska användas till denna uppsats.

6 Resultat

Studiens syfte är att undersöka hur anställda i en social barnavårdsinstitution upplever sin psykosociala arbetssituation. I denna del redogörs den insamlade empirin. Resultatet kommer att redogöras utifrån de tre teman som studien bygger på; informanternas upplevelser av *krav*, *kontroll* och *socialt stöd* i arbetet. Dessa teman har i sin tur olika kategorier, vilka presenteras som olika underrubriker. Resultatet av empirin analyseras med hjälp av Karasek och Theorells (1990) krav-kontroll-stödmodell, samt tidigare forskning.

6.1 Krav

Under detta tema presenteras identifierade faktorer utifrån empirin som har anknytning till upplevda krav i arbetet.

6.1.1 Arbetsbelastning och tidspress

Resultatet visar att samtliga intervjupersoner upplever en hög arbetsbelastning och att det finns flera bidragande faktorer som påverkar detta. Den samlade bilden som framställs är informanternas upplevelse av att det krävs en för stor arbetsinsats. På olika sätt beskriver de hur arbetsbelastningen kännetecknas av komplexa arbetsuppgifter där det är svårt att hinna med arbetet och att det framförallt handlar om att det finns för lite personal och begränsat med tid för att kunna genomföra en för stor arbetsmängd. Konsekvensen blir då att de känner sig otillräckliga i sitt arbete, vilket de försöker kompensera genom att arbeta ännu hårdare för att kunna hinna klart. Detta beskrivs av en informant som väldigt stressande. I nedanstående citat beskriver en informant upplevelsen av arbetsbelastningen på följande vis:

Den är väldigt hög nu, vi har väldigt många arbetsuppgifter som ska göras under dagen, man känner att man inte hinner. Det är nog det som är mest stressande. Om vi hade fått färre arbetsuppgifter eller varit fler anställda är jag säker på att stressen skulle minska. (Aron)

En annan informants ord om arbetsbelastningen:

Det är för många och komplexa arbetsuppgifter som hänger i luften och jag kan känna mig otillräcklig, vi delar ut uppgifter varje dag men det är ofta som dessa inte blivit gjorda till slutet av dagen för att vi har för mycket att göra och då blir det rörigt dagen efter, då ska dubbelt så många uppgifter göras. Det kan man säga är stressande. (Carina)

I citatet ovan framställer intervjupersonen att tiden inte räcker till för att hinna med alla arbetsuppgifter. Tidsaspekten nämns av flera informanter, och då såväl bristen på tid att utföra arbetsuppgifter men också kraven på att utföra arbetet innan givna deadlines. En informant beskriver att hen upplever att arbetsmängden är ohanterbar, även om hen och flera andra arbetar över för att hinna med mer finns det alltid någon uppgift som hänger efter. Vilket exemplifieras av citatet nedan:

Tiden är ju ett stort problem, vi är många som arbetar över tiden flera dagar i veckan men ja, ändå hänger arbetsuppgifter efter. (Leif)

Det framkommer i undersökningen att upplevelsen av tidspress påverkas av hur arbetet enligt organisationens behandlingsmodell är strukturerad. Två informanter beskriver att arbetsmanualernas tidsschema sätter stor press på att dokumentation och behandlingsresultat

skall in till vissa tider. För att klara kraven som framgår i arbetsmanualerna krävs det ett snabbt och effektivt arbete under hela veckan och ofta är det precis att allt hinner in i tid. En av informanterna tar upp konsekvensen av att pressen ej ger tid för återhämtning när det varje vecka är på samma sätt. I nedanstående citat beskriver en informant upplevelsen av tidspressen på följande vis:

Ja arbetet kräver effektivitet och det skapar stress för många, i våra arbetsmanualer står olika tider för när behandlingsmomenten ska vara klara. Varje måndag ska förra veckans behandlingsdokumentation vara klar och inlämnad till vår institutionsledare för en gemensam genomgång och det krävs att jag ligger i hela veckan för att få det färdigt. På tisdagen börjar den nya behandlingsveckan igen så det finns inte tid att andas ut emellan heller riktigt. (Olof)

Utifrån intervjusvaren är en tolkning att den höga arbetsbelastningen medför kortare tid för varje arbetsuppgift, vilket ökar tidspressen, och således påverkar arbetsbelastningen tidspressen negativt. I förlängningen leder de höga kraven till en stressande arbetssituation där socialarbetarna känner sig otillräckliga vilket bland annat resulterat i mycket övertidsarbete och ej upplevd tid för återhämtning. Enligt Karasek och Theorells (1990) krav-kontroll-stödmodell kan känslan av den övermäktiga arbetsbelastningen skapa en negativ psykosocial arbetsmiljö för arbetstagarna vid tillfällen då de ej upplever att de innehar kontroll. Resultatet är i linje med tidigare forskning, bland annat beskriver Coffey, Dugdill & Tattersall (2009) att en hög arbetsbelastning bidrar till en stressfylld arbetsmiljö där socialarbetarna inte hinner med sitt arbete. I Maslach, Schaufeli og Leiters (2001) studie går det även att utläsa hur höga arbetskrav i form av tidspress och hög arbetsbelastning begränsar egenkontrollen, vilket kan leda till psykisk ohälsa. Upplevelsen av låg egenkontroll och effekter av detta diskuteras senare i arbetet. Närmast följer en vidareutveckling av informanternas åsikt om att de många arbetsuppgifterna och den knappa tiden ställer krav på hög effektivitet i arbetet, vilket i förlängningen kan tolkas ställa krav på god kompetens.

6.1.2 Kunskap i arbetet

Samtliga informanter är överens om att kraven är tydliga i arbetet eftersom det är ett manualbaserat arbetssätt. Aron beskriver detta på följande vis:

Ja kraven är tydliga och det är för det att vi har en modell som vi ska följa i arbetet och en manual som vi ska arbeta efter. (Aron)

I tillägg till att vara manualstyrt beskriver informanterna att arbetet ger utrymme för egna beslut och handlingar gällande val av metod och arbetsplanering. Detta beskrivs närmare under temat kontroll, samtidigt är det viktigt att lyfta fram nu eftersom resultatet av att ha valfrihet också ställer krav på arbetstagarnas kompetens. Två av de sex informanterna, som också varit anställda kortast tid, upplever att val av metod och författande av behandlingsdokumentationen är svåra att utföra då de har för lite kunskap om hur arbetet ska praktiseras. Nedanstående citat är ett exempel på en informants utsaga om svårigheterna i arbetet:

Arbetsuppgifterna i sig är tydliga, det står i manualerna vad som ska göras varje vecka. Däremot känner jag inte att jag har tillräcklig kunskap för att utföra alla uppgifterna. Ofta blir det att jag lämnar över dokumentationsansvaret och planeringen till en kollega och är själv ute i miljön med ungdomarna eftersom jag inte kan. (Leif)

En annan informants ord om svårigheterna i arbetet:

Jag sitter aldrig med pappersarbetet för jag har ingen aning om hur jag ska göra, då blir det bara att jag slö surfar. (Martin)

Resultatet visar en motsatt bild för de som arbetat på institutionen en längre tid. Fyra av informanterna upplever att de har tillräckligt med kunskap och att förväntningarna är hanterbara för att klara av arbetsuppgifterna. En av informanterna beskriver att hen de sista åren skapat sig kompetens för att bland annat klara uppgifterna, vilket exemplifieras med följande citat:

Ja, jag måste väl säga att jag har tillräckligt med kunskap för att klara av arbetsuppgifterna. Som miljöterapeut blir det ju väldigt varierat, du ska kunna mycket och samtidigt vara ute i miljö med ungdomarna och möta de där de är så det kräver ju en del av dig på alla områden. (Anna)

En av informanterna använder begreppet erfarenhet om hur hen införskaffat sin kunskap för att hantera kraven i arbetet och en annan beskriver det som följer:

Jag har ju snart varit här i fem år så jag känner ju att jag har sakerna på g. (Aron)

En annan informant beskriver att det som gett grundtrygghet i arbetet och som hjälpt hen att hantera kraven är kollegorna. Samma informant menar att det därför är viktigt att stötta de nyanställda i arbetet eftersom hen själv vet hur det är i början. Nedanstående citat är ett exempel på en informants utsaga om kunskapsutveckling i arbetet:

Eftersom jag har arbetat här längst blir det ofta att de andra frågar mig om de behöver hjälp. Detta tar ju såklart tid från mitt eget arbete och jag får ännu mer att försöka hinna med men samtidigt vet jag hur det är, jag har också varit ny och tycker att det är viktigt att vi hjälper varandra i arbetet. (Olof)

Den sammanfattade tolkningen av citaten ovan är att handlingsutrymmet upplevs som positivt eller negativt beroende på kunskap. Vidare kan resultatet tolkas utifrån att kunskapen i stor utsträckning påverkas och införskaffas genom erfarenhet. Mer utvecklat kan den okunskap som nyanställda inledningsvis upplever således tänkas övergå till kunskap i takt med att de får erfarenhet och stöd från mer erfarna kollegor. Relaterat till krav-kontrol-stödmodellen (Karasek & Theorell, 1990) kan arbetskrav som är större än individens förmåga att hantera dem leda till att negativ stress utvecklas. Denna obalans kan skapa en rollkonflikt för individen (ibid.), vilket är enhetligt med intervjusvaren där det poängteras att friheten för det nyanställda till viss del upplevs som problematisk. I samma modell diskuteras också det kollegiala stödet, där hjälp från erfarna kollegor kan tolkas som ett exempel på instrumentellt stöd, vilket underlättar arbetssituationen (Karasek & Theorell, 1990). Enligt modellen fungerar detta som ett positivt inslag på arbetsplatsen (ibid.) men samtidigt, som redogörs för nedan, kan det kortsiktigt innebära nackdelar i form av ökad arbetsbelastning för den som ger stödet.

6.1.3 Personalomsättning

Ett återkommande inslag i intervjun är den höga personalomsättningen på institutionen. Olof vet inga direkta siffror men beskriver att han inte på sina tio fingrar kan räkna på hur många som har kommit och lämnat arbetsplatsen det senaste året. Intervjusvaren visar att arbetskraven blir större av den höga personalomsättningen för de som har arbetat en längre tid på institutionen. En negativ följd av personalomsättningen är att de erfarna får en ökad arbetsbelastning i form av för många arbetsuppgifter när det kommer flera nyanställda med en bristfällig kunskap som behöver hjälp i arbetet. I följande citat beskriver en informant hur den överväldigande arbetsmängden hindrar hen från att kunna utföra arbetet på önskvärd nivå:

Ja, när det kommer så många nya som inte har kunskap inom området måste vi erfarna även ta deras uppgifter. När det då hela tiden kommer nya blir det påfrestande, jag skulle vilja lägga mer tid på mitt eget arbete för jag vet att arbetet skulle bli mycket bättre då. (Olof)

Resultatet visar att den höga personalomsättningen påverkar de anställdas arbetssituation på ett negativt sätt, då högre krav ställs på den personal som varit där en längre tid. Detta går i linje med tidigare forskning, Coffey m.fl. (2009) menar att hög personalomsättning ökar arbetsbelastningen, vilket har en negativ påverkan på arbetsmiljön. Ett mönster som framkommer i undersökningen är att de erfarna medarbetarna behöver hjälpa nyanställda i högre grad än vad de anser är praktiskt, och de anser att en bristande introduktion från ledaren är en av anledningarna. Exempel på detta anges i citatet nedan:

Nej inte bra nog introduktion, speciellt gällande upplärning av nyanställda, det behöver förbättras. Jag tycker ju att min ledare hade kunnat ta ett större ansvar i denna processen nu blir det ju så att det är vi som får göra det också. (Aron)

En bristande introduktion har också konsekvenser för de nyanställda då de upplever effektivitetstapp då det ej är fullt insatta i sina arbetsuppgifter, vilket exemplifieras i citatet nedan och som också kan kopplas samman med tidigare diskussion om rollkonflikt:

Jag blev liksom flera andra bara inkastad i arbetet. Alla har jätte mycket att göra så jag förstår att det kanske inte är prio ett men jag tror att alla hade tjänat eller kanske att arbetet hade blivit effektivare om introduktionen fungerade bättre. (Anna)

Enligt krav-kontroll-stödmodellen fungerar kollegialt stöd och mer specifikt det instrumentella stödet där kollegor hjälper varandra med arbetsuppgifter som en av de viktigare stödfunktionerna (Karasek & Theorell, 1990). En identifierad risk utifrån undersökningen är viljan att hjälpa mindre erfarna kollegor kan riskera att sänka kvaliteten på det egna arbetet, vidare är det också svårt att bygga en långsiktig relation och skapa tillförlit vid hög personalomsättning. Problematiken med kvalitetstapp och att gemenskapen påverkas av personalomsättningen är samstämmig med tidigare forskning. Healy och Oltedals (2010) samt Mor Barak, Nissly och Levins (2001) beskriver att kvalitetstapp och otrygghet är en följd av att positioner fylls med oerfaren personal. Collins (2008) konstaterar att det sociala stödet förbättras vid lägre personalomsättning då arbetsrelationer stärks när personal har

arbetat en längre tid tillsammans. En tolkning som går i linje med vad Anna beskriver i citatet ovan skulle kunna vara att arbetsbelastningen både för nyanställda och erfarna skulle kunna minska om cheferna tog ett större ansvar för introduktionen i arbetet. I linje med detta beskriver Rubenowitz (2004) att en väl fungerande introduktion skapar en tidig trygghet, vilket leder till att arbetstrivseln ökar och personalomsättningen minskar.

6.1.4 Oförutsägbara händelser

Resultatet från intervjuvärdaren visar att socialarbetarna ofta tvingas omprioritera i arbetet. Fyra informanter beskriver på olika sätt hur oförutsägbara händelser som nästan alltid handlar om hot och våldssituationer konstant måste prioriteras vilket ökar arbetsbelastningen. En informant beskriver att hen förstår att dessa situationer måste prioriteras men att det ofta skapar en känsla av otillräcklighet på grund av att tvingas bortprioritera de planerade arbetsuppgifterna. Nedanstående citat är informantens ord:

Med den målgrupp som vi har här på institutionen vet vi att det kommer inträffa våldssituationer. Då gäller det att prioritera och värdera vad som är viktigast, vi är väldigt få i bemanningen och har lite tid, ja då måste man ju såklart göra det bästa för att ro båten att gå i land men det är väldigt jobbigt att känna att man egentligen skulle jobbat med något annat. Det är väl den jobbigaste känslan för mig, att inte alltid räcka till. (Martin)

Resultatet visar att arbetstagarna ofta tvingas ändra sin planering av arbetsdagen för att hantera akuta händelser, vilket upplevs öka arbetsbelastningen. Enligt krav-kontroll-stödmodellen är risken för hot och våld ytterligare en faktor som i tillägg till bland annat hög arbetsbelastning, tidspress, brist på kunskap och rollkonflikter bidrar till en negativ upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön (Karasek & Theorell, 1990). Återigen tyder informanternas utsagor på en känsla av otillräcklighet när de tvingas ändra om i planeringen och ej hinner med önskade uppgifter. Detta resultat går i linje med tidigare forskning där Coffey, Dugdill & Tattersall (2009) kommit fram till samma resultat.

6.2 Kontroll

Under detta tema presenteras informanternas utsagor angående egenkontrollen i arbetet och hur olika förhållanden i arbetet kan kopplas till kontroll.

6.2.1 Beslutsutrymme

Resultatet visar att informanterna upplever att de har stor påverkningsmöjlighet över sitt arbete samt att ha egenkontroll också är en viktig trivsselfaktor i arbetet. Intervjuszvaren visar att regelverken och manualerna förklarar vad som skall göras och till vilken tid arbetet skall vara färdigt men att det sedan är upp till var och en att välja vilken metod som är tillämpbar i situationen. Nedanstående citat är ett exempel på en informants utsaga om sin påverkningsmöjlighet i arbetet:

Arbetet går efter manualerna men samtidigt har jag möjlighet att själv välja vilken metod som jag menar är det bästa för ungdomen. Jag tror nog att det är påverkningsmöjligheten som gör att många trivs, då får vi utnyttja vår kunskap.
(Carina)

Socialarbetarna planerar även sin egen tid i arbetet vilket för merparten av informanterna upplevs som positivt. En informant beskriver sin påverkningsmöjlighet på följande vis:

Ja absolut, även om vi arbetar efter manualerna så får vi själva planera vår egen tid i arbetet, bara jag är färdig med behandlingsplanen på måndag morgonen. Detta gör ju att arbetet blir lite mer utmanande vilket jag gillar. (Olof)

Sammanfattningsvis visar undersökningen att de anställda har stor möjlighet att påverka det egna arbetet, vilket de också upplever som positivt. Detta går emot tidigare forskning som visat på att socialarbetare upplever låg kontroll i arbetet (Arbeidstilsynet, u.å.). Däremot är detta samstämmigt med hur Theorell (2003) utifrån krav-kontroll-stödmodellen beskriver att tillfredställande påverkningsmöjligheter ger en upplevelse av kontroll i arbetet, vilket har positiva effekter för den psykosociala arbetsmiljön.

En intressant iakttagelse i samband med att egenkontroll diskuterades var att två informanter menade att egenkontrollen ibland blir en stressfaktor då de inte har tillräckligt med kunskap för att praktisera arbetet. Således skapar en stor påverkningsmöjlighet i kombination med bristande kunskap en upplevelse av ökade arbetskrav och otillräcklighet, vilket exemplifieras av efterföljande citat:

Arbetet utgår ju från manualerna men i arbetet har vi också stor frihet. Det ingår till exempel att välja de rätta metoderna som ska användas i behandlingen, detta är inte

alltid helt lätt, det blir att jag får utgå från vad jag kan tänka mig är rätt istället för att faktiskt veta så då blir det stressande att inte kunna ha kontroll. (Martin)

Nedanstående citat är samma informants ord:

Men ibland tar jag bara och gör de enklare arbetsuppgifterna så får de som kommer på nästa pass göra det som jag skulle ha gjort.

Resultatet går emot tidigare forskningen vilken beskriver hög egenkontroll som en buffert mot negativ stress och som ökar produktiviteten vid höga krav (Karasek och Theorell, 1990; Jönsson, 2005). Samtliga informanterna upplever, som förklarar ovan en hög påverkningsmöjlighet. Däremot visar resultatet att de två nyare arbetstagarna upplever den andra delen av beslutsutrymmet, kunskapskontrollen till viss del som låg på grund av okunskap i och hur de ska tillämpa arbetsmetoderna i praktiken. Således ökar påverkningsmöjligheten stressen för socialarbetarna, vilket även gör dem passiva. Enligt Karasek och Theorell (1990) kan anställda som har höga krav på sig men inte har kompetens att möta kraven utsättas för negativ stress. Modellen tar alltså upp hur bristande kompetens kan leda till negativ stress, däremot tar den inte upp hur påverkningsmöjligheten och kunskapskontrollen kan påverkar varandra på ett negativt sätt. I resultatet av empirin finner jag det således intressant att det inte endast är anställda med höga arbetskrav som behöver hög egenkontroll för en välbefinnande arbetssituation (Karasek & Theorell, 1990), utan även delarna i egenkontrollen kan behöva fungera som buffert mot varandra. Mer utvecklat kan hög kunskapskontroll tänkas fungera som buffert mot hög påverkningsmöjlighet, vilket gör att arbetskraven upplevs vara hanterbara. Anmärkningsvärt är även att samtliga informanter är överens om att det är positivt att ha påverkningsmöjlighet trots att två av dem uttrycker detta som stressande. En förklaring till detta kan vara att de vill utveckla sin kunskap. Detta förklaras närmare under nästa tema.

6.2.2 Utvecklingsmöjlighet

På frågan om socialarbetarna har möjlighet att utvecklas på arbetsplatsen visar resultatet att informanterna ser sitt arbete som kunskapsutvecklande vilket upplevs som positivt. Carina berättar:

Ja vi har både ämnesdagar varannan vecka och sen lite större var åttonde vecka och vi har varit en del på kurs nu. Det bidrar ju både till kompetensen och att vi blir mer sammansvetsade i gruppen. Det tycker jag är väldigt bra här. (Carina)

En annan informant beskriver utvecklingsmöjligheten med att det finns möjlighet att avancera på arbetsplatsen, vilket enligt hen är viktigt för att stanna på arbetsplatsen:

Absolut för ett år sedan fick jag faktiskt ansvaret för ART träningen här på institutionen, det är superkul att jag fått det förtroendet. Hade jag inte haft möjlighet att utvecklas hade jag antagligen inte stannat här, det är väldigt viktigt för mig att känna att jag utvecklas. (Anna)

Resultatet visar att de anställda upplever kunskapskontroll då de har möjlighet att utveckla sin kunskap genom olika internutbildningar. Förtroendeposter är ytterligare en faktor som visar att kunskapen tas tillvara på i organisationen. Sammanfattningsvis beskriver informanterna möjligheterna till kunskapsutveckling som goda och att det är ett uppskattat inslag som ökar trivseln. Att utvecklingsmöjligheterna ska vara goda och att befintlig kunskap ska tas tillvara på är viktiga aspekter för att skapa en positiv psykosocial arbetsmiljö enligt Karasek och Theorell (1990). Jämförelse mellan teori och empiri tydliggör att det råder enighet om vikten av kunskapsutveckling, därtill tolkat utifrån krav-kontroll-stödmodellen råder en situation där möjligheten till kunskapsutveckling bidrar till en positiv upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön. Vilket går emot tidigare forskning (Arbeidstilsynet, u.å.). En intressant analys av detta resultat blir det som man jämför det med ovanstående resonemang kring påverkningsmöjlighet och kunskap. Att socialarbetarna här beskriver att de upplever arbetet som kunskapsutvecklande kan tänkas, som även nämns tidigare under temat krav, att kunskapen växer fram genom erfarenhet i organisationen. Det blir därför svårt att tolka hur socialarbetarna upplever egenkontrollen då den kan uppfattas som splittrad. Men då arbetssituationen beskrivs som påverkningsbar och med möjlighet för kunskapsutveckling tyder detta på att socialarbetarna i stort upplever en hög egenkontroll.

6.2.3 Hot och våld

Ett återkommande tema i intervjun är upplevelsen av att det är svårt att planera arbetsdagarna på grund av de hot och våldssituationer som uppstår från ungdomar, vilket upplevs som frustrerande. Nedanstående citat är ett exempel på en informants utsaga:

Ja det händer ju att det förekommer situationer där man inte har kontroll eller, inte kontroll utan snarare mist översikten och det är väl framförallt i våldssituationer.

(Carina)

Vidare beskriver samma informant på liknande sätt som flera andra av informanterna att de i alla lägen har möjlighet att fråga sina kollegor och få handledning för att kunna hantera hot och vålds situationer, vilket är något som de värderar högt:

I situationerna vänder jag mig till mina kollegor och då blir det kollegorna som på sätt och vis blir den största vägledningen och samarbetspartner för att klara situationen eftersom det är situationer som här och nu där de är närmast. (Carina)

Det framkommer i resultatet att det finns försvårande omständigheter i förhållande till planeringen i arbetet som gör att kontrollen över arbetet minskar. När oförutsedda och akuta händelser inträffar tvingas informanterna avvika från planen vilket kan uppfattas som att egenkontrollen då blir begränsad. Relaterat till krav-kontroll-stödmodellen har det tidigare i arbetet diskuterats hur oförutsägbara händelser kan öka upplevelsen av svårhanterbara krav. Hot och våld är exempel på dessa händelser, som ovan konstateras att utöver att öka svårigheten att hantera krav, också minskar informanternas kontroll över arbetet då planeringen rubbas. Båda aspekterna påverkar enligt krav-kontroll-stödmodellen den psykosociala arbetsmiljön negativt (Karasek & Theorell, 1990), vilket också känns igen i informanternas beskrivningar. Samtidigt är informanterna eniga om att de lärt sig att kontrollera den höga arbetsbelastningen genom att vid osäkerhet fråga någon arbetskollega, vilket kan tolkas motverka en minskning av egenkontroll i arbetet. Att det kollegiala stödet vid hot och våldssituationer enligt informanterna är viktigt för bibehållen kontroll känns igen från Karasek och Theorells (1990) beskrivning av att socialt stöd fungerar som buffert. Såväl resultatet som tillämpad teori är samstämmig med tidigare forskning. Hagen (2010) beskriver att kollegialt stöd är den viktigaste faktorn för att bibehålla kontroll och en god arbetsmiljö samt trygghet vid våldssituationer.

6.3 Socialt stöd

Samtliga informanter upplever att det är viktigt att ha tillgång till stöd i arbetet. Det sociala stödet syftar här till stöd från chefen och stöd från arbetskollegorna, vilket överensstämmer med rubrikerna nedan.

6.3.1 Socialt stöd från chefen

Samtliga informanter anser att stödet från chefen är viktigt, dock visar resultatet att informanterna upplever det sociala stödet från chefen som bra vid få tillfällen och att det saknas i många andra. Intervjupersonerna delar uppfattningen om att chefen visar uppskattning och i efterhand är bra på att ge feedback på deras arbetsprestationer, vilket upplevs som positivt. En informant beskriver:

Varje måndag har vi genomgång av föregående veckas behandlingsarbete. Då får vi feedback på det arbete vi gjort vilket känns väldigt bra eftersom vi då har möjlighet att eventuellt justera arbetet inför kommande vecka. (Leif)

En annan informant beskriver behovet av att få feedback från ledare på följande vis:

Ibland behöver man bara höra orden vad duktig du är eller bra jobbat från den som bestämmer. (Aron)

Vidare är den samlade bilden som framställs att chefen alltid är tillgänglig på telefon om någon behöver fråga om råd gällande exempelvis; vilka lagliga beslut som skall tas eller vid andra konkreta beslutssituationer. Problematiskt upplevs dock att tillgängligheten främst är aktuellt i planeringsstadiet, i akuta situationer finns ej tidsrum att söka detta stöd då chefen sällan är på plats. En informant menar att chefen ”känns som långt borta” och beskriver att eftersom det är kollegorna som alltid är på plats vänder man sig till dem och således blir det sociala stödet från dem det viktigaste i arbetet. Nedanstående citat förtydligar detta:

Jag ringer chefen om jag är osäker på vad lagen säger, men jag vänder mig inte till chefen i de tuffa lägena för hen är aldrig själv i situationen, då pratar jag med mina kollegor. (Leif)

En annan beskriver det sociala stödet från chefen på följande vis:

Det hjälper inte mig om jag pratar med chefen imorgon om jag står mitt emot en ungdom som hotar mig, då behöver jag råd i situationen och då är det mina kollegor som är närvarande och som jag vänder mig till. (Aron)

Ovanstående citat visar att det finns vissa brister i det sociala stödet från chefen och då hen ej är på plats faller det sig naturligt att stöder kommer från arbetskolllegorna istället. Resultatet

visar på att när det sociala stödet från ledaren är frånvarande substitueras det med ett vad informanterna upplever som fullgott kollegialt stöd. Resultatet är anmärkningsvärt då informanterna således ej benämner chefens frånvaro som problematiskt. Detta står i kontrast mot tidigare studier, exempelvis Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), som pekar på att stödet från ledare anses vara viktigare än det från arbetskolllegorna. Dock finns det indikatorer på att ledarens stöd faktiskt är av betydelse, citaten om att deras kunskap är värdefull samt att det är uppskattat att få feedback från den som bestämmer tyder på detta. En tolkning av detta resonemang är att informanterna eventuellt hade belyst vikten av ledarens stöd om de också upplevt hen som mer närvarande eller saknat stöd från kollegor.

6.3.2 Stöd från arbetskolllegor

Resultatet visar att informanterna upplever att de har ett bra socialt stöd från sina kollegor och som redogjorts ovan anses stödet från arbetskolllegorna, snarare än chefens, vara det viktigaste sociala stödet i arbetet. Kollegial handledning i form av dagliga informella samtal där kunskap och idéer diskuteras med syfte att lösa olika arbetsuppgifter värderas högt. Ett exempel på detta ges i citatet nedan:

Jag tror att det är tack vare våra fagliga [översättning: arbetsrelaterade] diskussioner där vi ger varandra feedback inom gruppen som flera av oss stannar i arbetet. (Anna)

Informanterna ger också exempel på hur de båda elementen emotionellt stöd och instrumentellt stöd inverkar och upplevs som tillfredställande. Det emotionella stödet som innebär att kollegor stöttar varandra och ger varandra feedback beskrivs som positivt och exemplifieras med efterföljande citat:

De senaste två åren har det förekommit en hel del tuffa hot och våldssituationer från ungdomarna på oss anställda. Då måste jag känna att jag har min kollega i ryggen hela tiden både under, men även efter när vi pratar om situationen. Då samlas vi alltid och går igenom situationen, det är väldigt viktigt för i dessa situationer är det väldigt många känslor som kommer fram. (Aron)

Att informanterna lyfter fram vikten av att ha ett gott socialt stöd vid våldssituationer är i linje med tidigare forskning, där bland annat Hagen (2010) funnit samma resultat. Collins (2009) beskriver att ett emotionellt stöd underlättar hanteringen av känslor i samband med problematiska situationer. En annan tolkning utifrån samtal om det kollegiala stödet är att

utöver det faktiska stödet är också vetskapen och tilliten till att kollegorna finns där av stor vikt. Även detta instämmer Hagen (2010) i då hon beskriver att det är viktigt att fullt ut kunna lita på sina kollegor och deras kompetens, annars kan en känsla av otrygghet uppstå.

I krav-kontroll-stödmodellen är kontroll och socialt stöd nära sammankopplade (Karasek & Theorell, 1990). Exempel på detta återfinns i resultatet, bland annat i citatet nedan beskrivs hur det sociala stödet i forma av feedback ökar upplevelsen av kontroll i arbetet:

Kraven kommer oftast från mig själv, ofta känner jag att jag inte är bra nog men mina medarbetare konstaterar att det jag gör är bra så det blir egentligen mer en inre process att jag gör rätt som gör att jag upplever kontroll. (Aron)

Sett till det instrumentella stödet som behandlar hur arbetskolligor avlastar och hjälper varandra med arbetsuppgifter beskrivs även det som positivt av informanterna. Carina beskriver att hen ser kollegorna som en viktig resurs i arbetet, redan första arbetsdagen har kollegorna funnits till hands för handledningen vilket beskrivs som ett viktigt stöd för att säkerställa vad som ska göras i arbetet:

Sedan första dagen är det mina kollegor som jag diskuterar och får råd av och ja, det är absolut mina kollegor som både handleder och gör mig trygg i arbetet när jag inte vet vad jag ska göra. (Carina)

Ett ytterligare exempel på ett bra instrumentellt stöd ges i efterföljande citat där det beskrivs hur kollegorna tar över arbetsuppgifter vid frånvaro:

Behöver jag hjälp är min kollega där till 100 procent, och är jag sjuk så vet jag att det är någon som tar tag i mina uppgifter. Det är en stor lättnad. (Olof)

Som visat gav informanterna i denna studie exempel på och tydliggjorde vikten av både emotionellt och instrumentellt stöd för att uppleva en positiv arbetssituation. Det sociala stödet kan utifrån resultatet tolkas vara kärnan till den upplevda kunskap som de erfarna beskriver sig ha och som de nyanställda inte har. Att kollegorna beskrivs som en viktig resurs och ständigt till hands för handledning gör att socialarbetarna med tiden kan tänkas få tillräckligt med kunskap för att kunna uppleva kraven som hanterbara. Enligt krav-kontroll-stödmodellen är det kollegiala stödet viktigt för att hindra psykiska påfrestningar och främja arbetstillfredsställelse (Karasek & Theorell, 1990), när resultatet tolkas med den

utgångspunkten framstår det som att personalen i undersökningen har goda förutsättningar vad gäller det sociala stödet för att uppleva en god psykosocial arbetsmiljö.

6.3.3 Gruppgemenskap

Trots att personalomsättningen som nämnt under temat krav tidigare visat sig medför flera negativa aspekter för socialarbetarna, beskriver informanterna att de trots detta har en väldigt bra gruppgemenskap. Det framkommer av intervju svaren att det i arbetsgruppen förekommer ett bra samarbete och tillit, vilket är något de anser är viktigt. En informant beskriver att anledningen till att hen trivs så bra och inte skulle vilja byta arbetsplats i nuläget är på grund av de duktiga arbetskolllegorna som ger hen trygghet och som blivit hens närmsta vänner. I nedanstående citat beskriv gruppgemenskapen på följande vis:

Flera av mina medarbetare har även blivit mina bästa vänner. När man arbetar med denna målgruppen så måste man lita på varandra till 100 procent annars går det inte, utan hur vi samarbetar i gruppen avgörande. Vi arbetar ju trots allt med ungdomar som både kan vara aggressiva och påverkade. (Olof)

En informant beskriver vikten av ett bra socialt stöd och samarbete för att kunna få till ett bra arbete på följande vis:

Jag ser oss som ett fotbollslag, hela laget måste vara med och samarbeta för att bollens ska fram. Jag upplever även att mina kollegor delar denna uppfattning och detta tror jag är nyckeln till att vi faktiskt har en så bra arbetsmiljö som vi har trots den höga arbetsbelastningen. (Martin)

En tolkning av resultatet där gruppgemenskapen benämns som stor och där det finns inbördes vänskapsband mellan kollegorna är att det har en positiv inverkan på det sociala stödet. I citatet ovan förklarar Martin att han upplever att både han och kollegorna anser att det är samarbetet som är nyckeln till trivsel. Liknelsen med arbetsteamet som ett fotbollslag är i linje med hur Burns (2009) beskriver att socialarbetare ofta är strukturerade i team och således avhängiga av varandra för att kunna genomföra arbetet.

7 Slutsats

7.1 Socialarbetarnas arbetssituation i krav-kontroll-stödmodellen

Ett grundantagande i krav-kontroll-stödmodellen är att arbetssituationer präglade av höga krav, låg kontroll och saknad av socialt stöd kan leda till en försämrad arbetssituation för individen (Karasek & Theorell, 1990). Tidigare forskning som har gjorts kring socialarbetares arbetssituation visar på detta, vilket enligt krav-kontroll-stödmodellen placerar dem i arbetssituationerna *högstressarbeten* och den *iso-spända* (ibid). Informanterna i föreliggande studie uttrycker konstant höga krav i form av en varaktig hög tidspress, hög arbetsbelastning, och oförutsägbara händelser. Upplevelsen av egenkontrollen däremot var mer svårdefinierad eftersom två av informanterna i nuvarande arbetssituation inte upplever att de har tillräckligt med kunskap att praktisera flera av kraven i arbetet. Dock upplevs arbetet som kunskapsutvecklande av samtliga informanter, vilket höjer nivån på kunskapskontrollen (Karasek & Theorell, 1990). Om de olika delarna av komponenten kontroll ses i sin helhet upplevs den ändå som hög av informanterna. Detta placerar dem i arbetssituationen *aktiva arbeten*, vilken är den mest optimala att tillhöra (ibid). Gällande det sociala stödet så upplevs stödet från chefen som relativt lågt medan det från arbetskollegorna som högt. Informanterna upplever både ett högt emotionellt och ett instrumentellt stöd från kollegorna, vilket även beskrivs vara det som i takt med erfarenhet utvecklar deras kunskap. Således fungerar det sociala stödet som buffert mot den del av egenkontrollen, bristen på kunskap, som är låg. Detta gör att socialarbetarna arbetssituation även kan kategoriseras i *idealläget* (Karasek & Theorell, 1990). Den psykosociala arbetssituationen för socialarbetarna kan således konstateras vara bättre i förhållande till den tidigare forskning som har gjorts kring socialarbetares arbetssituation.

8 Avslutande diskussion

Syftet med föreliggande studie var att undersöka hur socialarbetare, som arbetar på en ungdomsinstitution i Norge, framställer sin psykosociala arbetssituation för att få en djupare förståelse för om och hur deras upplevelser är relaterade till de psykosociala faktorerna krav, kontroll och socialt stöd.

Hur socialarbetarna upplever kraven i arbetet var studiens första frågeställning. Det resultat jag har kommit fram till i min undersökning är att informanterna både upplever höga samt flera olika typer av krav i arbetet. Jag har funnit att de upplevda kraven på att besitta stor kunskap, den höga arbetsbelastningen samt den höga personalomsättningen påverkar varandra i en ond, cirkulär relation. När nyanställda med bristande kunskap kastas in i arbetet tvingas de erfarna på arbetsplatserna ta fler och mer komplicerade arbetsuppgifter. Således medför den höga personalomsättningen att de som stannar på arbetsplatsen får en ökad arbetsbelastning parallellt med att de nyanställda blir passiva. Vid en hög personalomsättningen blir då konsekvensen att nya arbetstagare, utan erfarenhet och kunskap kastas in i arbetet och de erfarna fortsätter att bli överbelastade, den onda cirkeln av höga krav fortlöper.

Hur socialarbetarna upplever kontroll i arbetet var studiens andra frågeställning. Jag har utifrån resultatet i undersökningen kommit fram till att socialarbetarna framförallt upplever hög kontroll i arbetet. Dock har upplevelsen av kontrollen varit svårdefinierad eftersom resultatet visar på en tudelning i hur informanterna upplever egenkontrollens olika grundkomponenter. Detta har lett till att jag i vissa delar av min empiri använt orden ”nyanställda” och ”erfarna”, inte i ett jämförande syfte utan för att på ett tydligare sätt kunna analysera socialarbetarnas upplevelser av sin psykosociala arbetssituation. Jag har funnit att de fyra socialarbetare som har arbetat en längre tid på institutionen upplever höga krav, hög kontroll och ett starkt socialt stöd från kollegorna. Intervjuszvaren visar däremot att de två nyanställda i stort upplever egenkontrollen som hög men att den höga påverkningsmöjligheten i arbetet leder till negativ stress på grund av bristande kunskap. Jag anser således att det finns en lucka inom tidigare forskning eftersom den vanligtvis positiva faktorn ”hög kontroll” blir negativ om socialarbetarna saknar tillräcklig kunskapsgrund. Intressant blir då att se närmare på hur kunskapsgrunden kan ökas, speciellt med tanke på att tidigare forskning (se exempelvis Karasek & Theorell, 1990) anser att egenkontroll är den viktigaste komponenten för välbefinnande. Att de nyanställda inte upplever att de har kunskapskontroll kan bero på att de inte får någon ordentlig introduktion i arbetet, något som informanterna beskriver att ledaren borde ta ansvar för. Att ledarens frånvaro i samband med introduktionen nämns av informanterna tyder på att det sociala stödet anses spela en viktig roll.

Hur socialarbetarna upplever det sociala stödet från chefen var studiens tredje frågeställning. Jag har utifrån resultatet av undersökningen kommit fram till att det sociala stödet från chefen framförallt upplevs som lågt. Förutom att vara tillgänglig för rådgivning per telefon är chefen sällan på plats för att kunna ge sitt stöd. Intressant med detta resultat är att chefernas frånvaro inte framstår som problematiskt då det substitueras med ett vad informanterna upplever som fullgott kollegialt stöd. Detta svarar på studiens fjärde frågeställning; hur socialarbetarna upplever det sociala stödet från arbetskollegorna. Utifrån studiens resultat har jag kommit fram till att socialarbetarna upplever ett högt socialt stöd, från kollegorna. Kollegorna tycks vara den viktigaste komponenten för att främja en välmående psykosocial arbetssituation. Enligt krav-kontroll-stödmodellen kan ett socialt stöd fungera som buffert mot höga krav och låg kontroll (Karasek & Theorell, 1990), vilket det även gör i föreliggande studie. Kunskap har visat sig vara avgörande för hur informanterna upplever sin arbetssituation och det sociala stödet har visat sig vara nyckeln till utvecklingen av kunskap. Detta blir även tydligt i hot och våldssituationer, vilka i empirin beskrivs begränsa egenkontrollen. I dessa situationer, likt kunskapskontroll är det graden av socialt stöd från arbetskollegorna som gör att socialarbetarna kan hantera situationerna. Utan det instrumentella stödet där kunskap delas eller utan det känslomässiga stödet vid våldssituationer skulle troligen inte heller de mer erfarna på institutionen haft förutsättningar att hantera de höga kraven i arbetet.

Efter redogörelsen om vikten av det sociala stödet väcks tanken att det också är intressant att belysa hur ledarens frånvaro kan ha en påverkan för upplevelsen av socialt stöd. Tidigare i diskussionen belystes att ett större engagemang från ledaren i nyanställdas introduktion kan bidra till att den nyanställde snabbare kan hantera krav. Informanterna själva benämner inte chefernas frånvaro som problematisk, samtidigt bör svaren hanteras med viss försiktighet eftersom informanterna svarat utifrån rådande kontext. Som tidigare nämnt kan en större närvaro från ledaren i samband med introduktion ses som en väg att snabbare slussa in nyanställda i verksamheten. Samtidigt går detta också hand i hand med redogörelsen för socialt stöd ovan. Just kollegial närvaro och gemenskap är nyckelfaktorer och det är genom vägledning och hjälp från erfarna kollegor som utveckling av kunskap sker.

Avslutningsvis kan sägas att studien har visat att nyanställda socialarbetare kastas in i arbetet utan tillräcklig kunskap att klara av arbetskraven. Intressant att studera vidare är hur stor, samt vilken roll chefen har i introduktionsfasen. Finns det metoder eller faktorer som kan göra att

socialarbetarnas kunskap tas tillvara på redan från första dagen och vilken inverkan kan detta ha för personalomsättningen?

9 Referenser

- Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.) (2011) *Handbok i kvalitativa metoder* (2a uppl.). Stockholm: Liber.
- Arbeidstilsynet (u.å.) Strategisk plan for Arbeidstilsynet.
[<http://www.arbeidstilsynet.no/artikkel.html?tid=78758>. Hämtat: 2015-04-05.]
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber
- Burns, Kenneth (2009) *Job retention and turnover: a study of child protection and welfare social workers in Ireland*. Diss. Cork: University College Cork.
- Burns, Kenneth & Alastair Christie (2013) Employment mobility or turnover? An analysis of child welfare and protection employee retention. *Children and Youth Services Review*, 35(2), 340–346. <http://doi.org/10.1016/j.childyouth.2012.11.014>
- Busch, Tor, Erik Johnsen, Kurt Klaudi Klausen & Jan Ole Vanebo (red.) (2001) *Modernisering av offentlig sektor -New Public Management i praksis*. Oslo: Universitetsforlaget
- Carver, Charles S., Michael F. Scheier & Jagdish Kumari Weintraub (1989) Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267–83.
- Chiaburu, Dan S. & David A. Harrison (2008) Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103.
- Coffey, Margaret, Lindsey Dugdill & Andy Tattersall (2009) Working in the Public Sector: A Case Study of Social Services. *Journal of Social Work*, 9 (4), 420–442.
<http://doi.org/10.1177/1468017309342177>
- Collins, Stewart (2008) Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*, 38(6), 1173–1193.
<http://doi.org/10.1093/bjsw/bcm047>
- Eriksson-Zetterqvist, Ulla & Ahrne, Göran (2011) “Intervjuer” I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber
- Fellesorganisasjonen (2014) Styrk sikkerheten til ansatte i barnevernet.
[<https://www.fo.no/nyheter/styrk-sikkerheten-til-ansatte-i-barnevernet-article8653-1064.html>. Hämtat: 2015-05-18.]
- Gomez, Rebecca J., Dnika J. Travis, Susan Ayers-Lopez & A. James Schwab (2010) In search of innovation: A national qualitative analysis of child welfare recruitment and

- retention efforts. *Children and Youth Services Review*, 32(5), 664–671.
<http://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2010.01.001>
- Hagen, Inger Marie (2010) Vold og trusler om vold i offentlig sektor II.
 [http://www.faf.no/media/com_netsukii/20181.pdf. Hämtat: 2015-04-15.]
- Healy, Karen & Siv Oltedal (2010) An Institutional Comparison of Child Protection Systems in Australia and Norway Focused on Workforce Retention. *Journal of Social Policy*, 39(02), 255–274.
- Johansen, Ingvild (2014) Turnover i det kommunale barnevernet. [http://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/artikler-og-publikasjoner/_attachment/175497?_ts=145d565f0d8. Hämtat: 2015-04-05.]
- Jönsson, Håkan. (2010). *Sociala problem som perspektiv: en ansats för forskning & socialt arbete*. Malmö: Liber
- Jönsson, Sandra (2005) *Client work, job satisfaction and work environment aspects in human service organizations*. Diss. Lund: Lunds Universitet
- Karasek, Robert A. & Tores Theorell (1990) *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. Michigan: Basic Books.
- LD 1992: 15 Lov om barneverntjenster
- LD 2005:609 Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Lee, Joohee, Michael Forster, & Tim Rehner (2011) The retention of public child welfare workers: The roles of professional organizational culture and coping strategies. *Children and Youth Services Review*, 33(1), 102–109.
<http://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2010.08.019>
- Lennéer Axelsson, Barbro & Ingela Thylefors (2005) *Arbetsgruppens psykologi*. Stockholm: Natur och Kultur
- Maslach, Christina, Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter (2001). Job Burnout. *Annual Review Of Psychology*, 52(1), 397-422. <http://doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mor Barak, Michàl E, Jan A. Nissly & Amy Levin (2001) Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625–661. <http://doi.org/10.1086/323166>
- Regeringen (2004) NOU 2004: 5 - Arbeidslivslovutvalget — Et arbeidsliv for trygghet, inkludering og vekst. [https://www.regjeringen.no/nb/dokumenter/nou-2004-5/id384819/?docId=NOU200420040005000DDDEPIS&q=&navchap=1&ch=3. Hämtat: 2015-04-20.]

- Rubenowitz, Sigvard (2004) *Organisationspsykologi och ledarskap* (3rd ed.). Lund: Studentlitteratur AB.
- Statens Arbeidsmiljøinstitutt (STAMI) (2008): Psykososialt arbeidsmiljø. Delrapport. Serie: STAMI-rapport, 9(11) 2008. [http://bilder.bibits.no/stami/NOA/arbmilj%C3%B8&helse/nea_psykos.pdf. Hämtat: 2015-04-20.]
- Statistisk Sentralbyrå (2014) Arbeidsmiljø, levekårsundersøkelsen, 2013. [<http://www.ssb.no/arbmiljo/>. Hämtat: 2015-03-29.]
- Svalund, Jørgen (2009) Vold og trusler om vold I offentlig sector. [http://www.faf.no/~faf/media/com_netsukii/20120.pdf. Hämtat: 2015-04-15.]
- Tham, Pia (2007) Why are they leaving? factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7), 1225–1246. <http://doi.org/10.1093/bjsw/bcl054>
- Theorell, Töres (2003) *Psykosocial miljø och stress*. Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet. (2002) *Forskningsetiske prinsipper inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Bilaga 1

Informationsbrev

Hur har du det på din arbetsplats?

Hej,

Jag studerar sjätte terminen på socionomprogrammet vid Lunds Universitet i Sverige och håller just nu på att skriva min kandidatuppsats. Media och forskning har under de senaste decennierna presenterat en dyster sanning om socialarbetares psykosociala arbetsmiljö och arbetssituation. Med denna studie vill jag därför fokusera på positiva aspekter som kan stärka arbetssituationen för socialarbetare. Det överordnade syftet är att undersöka om det finns ett samband mellan delaktighet och en god psykosocial arbetsmiljö i arbetet med ungdomar. Jag har för avsikt att intervjua socialarbetare på er arbetsplats för att få kunskap om era upplevelser och tankar kring ämnet. Intervjun görs gärna på er arbetsplats och beräknas ta cirka 1 timme.

Jag följer Vetenskapsrådets (2012) forskningsetiska principer vilket innebär att undersökningsmaterialet avser endast att användas till forskningsändamålet. Det är frivilligt att delta i undersökningen och du kan när du vill välja att ta tillbaka ditt samtycke och därmed avbryta din medverkan i studien. Vidare kommer alla uppgifter behandlas konfidentiellt. dvs. att alla uppgifter kommer återges anonymt i studien och vara oåtkomliga för obehöriga. Du kommer även att få möjlighet att ta del av den färdigskrivna studien.

Har du frågor eller kommentarer angående intervjun eller undersökningen kontaktar du kandidatstudenten Malin Andersson eller handledare för uppsatsen, Yvonne Johansson.

Tack, och med en förhoppning att du vill vara med och bidra till en ökad kunskap om vad som skapar en god arbetssituation!

Kandidat

Malin Andersson

E-post: malinandersson28@hotmail.com

Telefon: 452 38 692

Handledare

Yvonne Johansson

Lunds Universitet

E-mail: yvonne.johansson@soch.lu.se

Bilaga 2

Intervjuguide

Introduktion:

1. Informera och fråga om tillåtelse att banta intervjun, informera att det endast är jag som kommer lyssna på det.

Bakgrund:

1. Hur gammal är du?
2. Vilken utbildning har du?
3. Vilket år tog du examen?
4. Har du arbetat inom socialt arbete tidigare? Om ja, i så fall var och med vad?
5. Hur länge har du arbetat här?
6. Vad har du för anställning, heltid, deltid?

Arbetsplatsen och arbetet:

1. Varför valde du att arbeta med ungdomar?
2. Kan du beskriva din arbetsdag, arbetsuppgifter?
3. Motsvarar arbetet dina förväntningar?
4. Hur uppfattar du personalomsättningen i organisationen?
- Är den hög eller låg?

Krav

1. Hur upplever du arbetskraven?
2. Beskriv din upplevelse av arbetsbelastningen.
3. Hinner du med alla arbetsuppgifter? Om nej, varför inte?
4. Tvingas du ändra din dagsplanering på grund av arbetsbelastningen?
5. Är arbetskraven tydliga?
- Har du en klar bild av din yrkesroll och arbetsuppgifter?
- Upplever du att arbetsuppgifterna är för svåra och som du skulle behöva mer kunskap för att kunna utföra?
6. Har du tillräckligt med klientkontakt? Om nej, begränsar din arbetssituation dig?

Kontroll

1. Känner du att du har beslutsutrymme i arbetet? Om ja, kan du exemplifiera detta?
-Har du möjlighet att påverka hur det egna arbetet ska läggas upp.
2. Hur upplever du ditt handlingsutrymme?, förekommer situationer då du känner att du inte har kontroll? Om ja, vem vänder du dig till då?
3. Har ni möjlighet at utvecklas på arbetsplatsen? Har ni intern eller vidareutbildningar?

Socialt stöd

1. Känner du att det är viktigt för dig att ha tillgång till stöd?
2. Får du stöd i arbetet från cheferna? Om ja, på vilket sätt?
-Får du handledning i arbetet?
3. Får du stöd i arbetet från kollegorna? Om ja, på vilket sätt?
4. Vem vänder du dig till i första hand när du har problem? (Denna fråga har till syfte att undersöka vilket socialt stöd som är viktigast).
5. Upplever du att du behöver mer stöd från chefer/kollegor eller både och?

Övriga frågor:

1. Finns det något du vill fråga eller tillägga?

Tack för din medverkan!

Malin Andersson