

ÖREBRO UNIVERSITET
Institutionen för juridik, psykologi och socialt arbete
Socionomprogrammet
Socialt arbete, C
C-uppsats, 15 högskolepoäng
Vt 2018

”Det blir ju ett sämre socialt arbete”

En intervjustudie om hur socialsekreterare uppfattar att hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet

Nilsson, Johanna
Olofsson, Sara

Handledare:
Garpenholt, Örjan

En intervjustudie om hur socialsekreterare uppfattar att hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet

Nilsson, Johanna

Olofsson, Sara

Örebro universitet

Institutionen för juridik, psykologi och socialt arbete

Socionomprogrammet

Socialt arbete, C

C-uppsats, 15 högskolepoäng

Vt 2018

Sammanfattning

Studien syftar till att undersöka hur socialsekreterare som utför myndighetsutövning inom socialtjänsten uppfattar att hög personalomsättning och personalbrist påverkar det administrativa klientarbetet och klientkontakten. För att besvara syftet genomfördes halvstrukturerade intervjuer med sex socialsekreterare. Några av respondenterna befinner sig i arbetsgrupper med personalomsättning och/eller personalbrist och andra har tidigare erfarenheter av det. I resultatet framkommer det att hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet negativt. Det administrativa klientarbetet beskriver respondenterna kan brista genom att exempelvis utredningarna inte blir väl genomarbetade. Bristande klientkontakt kan vara en annan konsekvens som bland annat handlar om att samtalen blir mer ytliga samt att kontaktfrekvensen minskar mellan socialsekreterare och klient. Studiens slutsatser är att socialsekreterarnas handlingsutrymme begränsas vid hög personalomsättning och personalbrist, vilket bland annat kan medföra försämrad kvalitet på klientarbetet. På grund av personalsituationen riskerar klienterna även att inte bli bemötta adekvat av socialsekreterarna. Studien var motiverad att genomföra då tidigare forskning som granskats inte berör hur socialarbetares klientarbete kan påverkas av hög personalomsättning och personalbrist. Det bedöms även vara viktigt att belysa hur klienterna som socialtjänsten är till för påverkas av personalsituationen inom verksamheten.

Nyckelord: Socialsekreterare, socialtjänst, personalomsättning, personalbrist, klientarbete.

A interview study of how social workers percieve that high staff turnover and staff shortage affect the client work

Nilsson, Johanna

Olofsson, Sara

Örebro University

School of Law, Psychology and Social Work

Social Work C

Essay, 15 credits

Spring 2018

Abstract

The study aims to investigate how social workers, who practice public authority in social services, perceive that high staff turnover and staff shortage affect the administrative client work and the client contact. In response to the purpose, halfstructured interviews with six social workers were conducted. A few of the respondents are experiencing staff turnover and/or staff shortage, others have formerly experienced it. The result shows that high staff turnover and staff shortage prepossess negativly on the client work. The respondents describe that the administrative client work can be insufficient due to investigations not being well-executed. Another consequence can be insufficient client contact due to superficial conversations and decreasing contact rate between social worker and client. Conclusions of the study are that high staff turnover and staff shortage can limit the social workers discretion. This can, among other things, lower the client work quality. Because of the staff situation the clients risk being treated inadequately by the social workers. The study was motivated to conduct due to that no previous research has been found of how the social workers client work can be affected by high staff turnover and staff shortage. It is evaluated to highlight how the clients, that are social services main focus, is affected by the staff situation within the social services.

Keywords: Social workers, social services, staff turnover, staff shortage, client work.

Förord

Vi vill tacka respondenterna som deltagit i studien och som medfört att studien var möjlig att genomföra.

Vi vill även tacka vår handledare Örjan Garpenholt som väglett oss genom hela forskningsprocessen.

Örebro, maj 2018

Johanna Nilsson och Sara Olofsson

Innehållsförteckning

1. Introduktion.....	1
1.1 Syfte och frågeställningar.....	3
2. Tidigare forskning.....	3
2.1 Socialarbetares arbetssituation.....	3
2.2 Personalens vilja att stanna eller lämna arbetsplatsen.....	4
2.3 Konsekvenser av personalomsättning och personalbrist.....	5
2.4 Slutsatser av tidigare forskning.....	5
3. Tolkningsram.....	6
3.1 Lagrum och barnkonventionen.....	6
3.2 Handlingsutrymme.....	6
3.3 Emotionellt arbete.....	7
4. Metod.....	8
4.1 Kvalitativ forskningsmetod.....	9
4.2 Hermeneutik.....	9
4.3 Informationssökning.....	9
4.4 Urval.....	10
4.5 Insamling av empiri.....	10
4.6 Bearbetning och analys av empiri.....	11
4.7 Etiska överväganden.....	12
4.8 Studiens tillförlitlighet.....	13
5. Resultat.....	13
5.1 Brister i dokumentationen.....	14
5.2 Klientens förändringsarbete fördröjs.....	15
5.3 Relationer och tillit.....	17
5.4 Förändrad klientkontakt.....	18
6. Analys.....	20
6.1 Analys utifrån handlingsutrymme.....	20
6.2 Analys utifrån emotionellt arbete.....	22
7. Slutsatser och diskussion.....	24
7.1 Slutsatser.....	24
7.2 Diskussion.....	24
7.3 Praktiska implikationer.....	26
7.4 Styrkor och begränsningar.....	26
7.5 Förslag på vidare forskning.....	27
8. Referenslista.....	28
Bilaga 1.....	

Bilaga 2

1. Introduktion

Det är hög personalomsättning och personalbrist inom socialtjänsten i Sverige vilket medför en hög arbetsbelastning som kan resultera i negativa följder för klienterna (Socialstyrelsen, 2016a, 2016c). Med personalomsättning avses i denna studie personal som byter arbete, det vill säga personal som börjar eller slutar på en arbetsplats, samt personal som byter tjänst inom verksamheten. Personalbrist definieras som en brist på antalet anställda på arbetsplatsen, det vill säga att alla tjänster inte är tillsatta. Hög personalomsättning upplevs vara ett nationellt problem inom individ- och familjeomsorgen (IFO) då bland annat 60 procent av personalen avslutade sin anställning under år 2013–2014. Den höga personalomsättningen inom socialtjänsten tenderar att leda till personalbrist då det är svårt att både behålla och rekrytera personal. Problemet upplevs vara särskilt framträdande inom enheter som hanterar ärenden gällande barn och unga då chefer kan behöva hjälpa socialsekreterare att utföra arbetet för att personal saknas (Socialdepartementet, 2017). Personalbrist medför en ökad arbetsbelastning för socialsekreterare och antalet orosanmälningar har dessutom tredubblats på tre år, vilket resulterat i ytterligare påfrestningar på arbetssituationen inom socialtjänsten (Socialstyrelsen, 2016c).

Socialtjänsten har enligt Socialstyrelsen (2016b) och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL, 2016) svårigheter att rekrytera både nyexaminerade och erfarna socialsekreterare. Rekryteringssvårigheter av socialsekreterare som hanterar ärenden som berör barn och unga upplevs ha ökat ytterligare i och med en lagändring som trädde i kraft år 2014 (SKL, 2016; Socialstyrelsen, 2016b). Lagändringen som genomfördes berör att socialsekreterare som arbetar med barn och unga ska vara utbildade socionomer eller inneha annan liknande utbildning, vilket föreskrivs i socialtjänstlagen (SoL, 2001:453) 3 kap. 3a §. Vidare uppfattas behörighetskravet öka risken för att alla tjänster inte blir tillsatta vilket medför personalbrist och en ökad arbetsbelastning. Dessa faktorer kan i sin tur medföra att befintlig personal väljer att sluta, vilket således resulterar i personalomsättning (Socialstyrelsen, 2016b). Personalomsättning och personalbrist kan uppfattas vara olika faktorer som påverkar varandra och bildar en ond spiral som kan fortlöpa (Socialdepartementet, 2017). Personalbrist kan enligt tidigare forskning vara en konsekvens av rekryteringssvårigheter vilket i sin tur kan leda till personalomsättning på grund av bland annat den ökade arbetsbelastningen som personalbristen medför (Dillenburger, 2004; McKitterick, 2012; Welander, Astvik & Isaksson, 2017).

Svårigheten att anställa och behålla befintlig personal inom socialtjänsten föranleder en oro och ängslan gällande hur utförandet av socialsekreterarnas arbete påverkas av situationen (Näslund & Ahlgren, 2004). Socialarbetares höga arbetsbelastning inverkar på arbetssituationen genom att det kan resultera i personalomsättning och rekryteringssvårigheter samt att klientarbetets kvalitet kan försämrats (Yamatani, Engel & Spjeldnes, 2009). Med klientarbete avses i denna studie både klientkontakt och administrativt klientarbete. Klientkontakt innebär olika kontaktvägar som exempelvis möten och telefonsamtal med klienten, och administrativt klientarbete är samtlig dokumentation om klienten som till exempel utredningar och journalföring. Klientarbetet kan påverkas av personalsvårigheterna inom socialtjänsten genom att kvaliteten på utredningarna kan brista samt att uppföljningsmöjligheterna kan begränsas (Socialstyrelsen, 2016a). Socialsekreterares arbetssituation kan påverka klientarbetet genom att socialsekreterare blir mindre tillgängliga och tiden för möten med klienter minskar (Bergmark & Lundström, 2004). Personalsituationen inom socialtjänsten beskrivs vara ohållbar och behöver därmed förändras (Vision, 2015).

Socialtjänsten har enligt Socialstyrelsen (2017) hög personalomsättning och denna omsättning resulterar ofta i förlorad kompetens då personal tar med sig sina kunskaper och erfarenheter när de slutar på arbetsplatsen. Vid hög personalomsättning kan även nyanställda, vilka ofta är oerfarna, riskera att erhålla svåra och tunga ärenden som de inte känner sig trygga i eller kan vara tillräckligt erfarna att besluta om, något som kan påverka klientarbetet (Vision, 2015). Den höga personalomsättningen leder också till att klienter blir tvungna att byta socialsekreterare. Klienter beskriver själva i Socialdepartementets (2017) rapport hur jobbigt det är för dem att vid byte av socialsekreterare behöva återberätta sin historia samt skapa en ny relation till en myndighetsperson. Klientarbetet kan även förändras av hög personalomsättning genom att kontinuiteten blir bristfällig och klientens förändringsarbete fördröjs (Socialdepartementets, 2017; Vision, 2015).

Personalbristen bland socialsekreterare belyses som ett allvarligt problem som påverkar socialsekreterares klientarbete genom att orosanmälningar inte alltid hinner granskas på utsatt tid. Risken finns således att socialsekreterare blir tvungna att bortprioritera ärenden vilket resulterar i att ärenden kan bli liggandes. En annan konsekvens av personalbristen är att utredningarna inte upprätthåller önskvärd kvalitet utan kan brista i flertalet avseenden som exempelvis att socialsekreterare inte har tid att träffa klienten eller färdigställa utredningen inom den tidsfrist som råder enligt lag (Socialstyrelsen, 2016c). Vidare kan personalbristen medföra en bristande rättssäkerhet då tidsbristen kan leda till att klienterna inte får det stöd de egentligen behöver samt att risken finns att liknande ärenden mynnar ut i varierande beslut i olika kommuner (Vision, 2015).

Föreliggande studie kommer att belysa hög personalomsättning och personalbrist inom socialtjänsten då båda faktorerna som tidigare nämnts kan påverka klientarbetet. Det finns ingen klar definition av vad som avses med hög personalomsättning men studien har valt att använda begreppet då ovanstående rapporter belyser att personalomsättningen inom socialtjänsten i Sverige tenderar att vara hög. Vidare bedömdes den undersökta socialtjänsten ha haft hög personalomsättning de senaste två åren, då en arbetsgrupp bytt ut samtlig personal och andra arbetsgrupper bytt ut stora delar av personalen. Respondenterna är socialsekreterare som utför myndighetsutövning som en del av sina arbetsuppgifter. Lind och Fridström Montoya (2014, s. 15) beskriver att myndighetsutövning bedrivs inom socialtjänsten och innebär att socialsekreterare är utövare ”av offentlig makt”, vilket medför att verksamheten måste arbeta rättssäkert. Med rättssäkerhet avses bland annat att socialsekreterare måste arbeta utifrån de lagar och regler som styr verksamheten samt att klienter får den hjälp de har rätt till (Lind & Fridström Montoya, 2014).

Personalsituationen för socialsekreterare inom socialtjänsten upplevs vara allvarlig vilket motiverar att en studie bör genomföras gällande den höga personalomsättningen och personalbristens konsekvenser på socialsekreterares klientarbete. I studiens litteratursökning har ingen forskning identifierats gällande personalomsättningen och personalbristens påverkan på klientarbetet, då tidigare forskning främst fokuserat på hur de båda faktorerna inverkar på socialarbetaren i sin arbetssituation. Frågan som därmed kvarstår är hur personalomsättning och personalbrist kan påverka utförandet och kvaliteten på socialarbetares klientarbete. Föreliggande studie bedöms således vara motiverad att genomföra då den syftar till att undersöka detta. Det kan upplevas lämpligt att studera hur myndighetsutövande socialsekreterares klientarbete påverkas av hög personalomsättning och personalbrist då arbetet inte enbart berör socialsekreterare utan också klienterna som socialtjänsten är till för.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är således att undersöka hur socialsekreterare som utför myndighetsutövning inom socialtjänsten uppfattar att hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet. Utifrån syftet har följande frågeställningar formulerats:

- Hur uppfattar socialsekreterare att hög personalomsättning och personalbrist påverkar det administrativa klientarbetet?
- Hur uppfattar socialsekreterare att hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientkontakten?

2. Tidigare forskning

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning utifrån de olika artiklarna som valts ut. Vid litteratursökningen identifierades ingen forskning som berör syftet med studien vilket medförde att annan angränsande forskning utifrån delar av studiens syfte inhämtades.

2.1 Socialarbetares arbetssituation

Socialarbetare inom socialtjänsten i Sverige beskriver Tham och Meagher (2009) kan förstås ha en mer problematisk arbetssituation än andra människobehandlande organisationer, som exempelvis sjukvård och skola. Socialarbetare är enligt studien en utsatt arbetsgrupp som har flertalet arbetsrelaterade problem som bland annat att det är många krav och oklarhet i arbetsrollen. Klimatet på arbetsplatsen beskrivs också vara ansträngt där organisationen inte är tillräckligt stödjande gentemot personalen och lyhörd om personalens utsatta situation genom att bland annat visa personalen att de är värdefulla på arbetsplatsen (Tham & Meagher, 2009).

Socialarbetares arbetssituation kan ofta präglas av hög arbetsbelastning vilken kan medföra konsekvenser för både socialarbetare och klient. Socialarbetarna kan inte ägna lika mycket tid till kontakt med klienten då en stor del av klientarbetet består av bland annat dokumentation. Hög arbetsbelastning kan också påverka arbetssituationen genom att det kan resultera i personalomsättning och rekryteringssvårigheter (Stevens, 2008). Den höga arbetsbelastningen kan dessutom bidra till en sämre kvalitet på socialarbetarens klientarbete (Yamatani et al., 2009). I studien av Yamatani et al. (2009) redovisas att socialarbetare som arbetar med antingen utredningar eller insatser har en hanterbar arbetsbelastning om de har 16-17 ärenden, samtidigt framkommer det att de i genomsnitt har 24 eller fler ärenden. Socialarbetarna får för lite tid till varje ärende för att kunna utföra ett adekvat klientarbete och dokumentationen tar för mycket tid, vilket medför att tiden med klienten blir mindre. Vidare framkommer det att socialarbetare inom socialtjänsten i Sverige hade mindre tid med sina klienter år 2014 än år 2003. Socialarbetarna ville spendera mer tid med klienterna men det var inte möjligt med anledning av tidsbristen (Tham, 2018).

Socialarbetares arbete upplevs vara stressfyllt. Socialarbetare kan anse, trots stress på arbetsplatsen, att de är nöjda eller mycket nöjda med sitt arbete (Dillenburger, 2004). I likhet med Dillenburger (2004), belyser McFadden, Campbell och Taylor (2015) att socialarbetare som är emotionellt utmattade trots det också kan känna sig tillfredsställda med arbetet. Stress orsakad av hög arbetsbelastning kan medföra att socialarbetarna riskerar bli utmattade, deprimerade eller missnöjda med arbetet, vilket kan resultera i att de blir sjukskrivna (Stevens, 2008; Welander et al., 2017; Yamatani et al., 2009). Arbetssituationen och arbetstillfredsställelsen för socialarbetare kan påverkas av konflikter mellan socialarbetarens privatliv och arbete. Hög arbetsbelastning kan också påverka privatlivet negativt genom att

socialarbetarna bland annat inte känner sig tillräckligt delaktiga i sitt familjeliv (Kalliath & Kalliath, 2015; Tham, 2018)

Vid hög arbetsbelastning kan socialarbetare använda kompensationsstrategier för att hantera förhållandet mellan begränsade resurser och krav från organisationen i syfte att kunna upprätthålla god kvalitet på klientarbetet. Strategierna handlar om att exempelvis utesluta samtliga raster under dagen eller arbeta övertid (Welander et al., 2017). En hög arbetsbelastning kan minskas genom god kommunikation samt tydliga regler och beslut inom organisationen. Genom stöd från kollegor och chefer kan kvaliteten i socialarbetarnas klientarbete förbättras (Dillenburger, 2004; Tham & Meagher, 2009). Socialarbetarens stress kan även minskas med bra ledarskap men om arbetsbelastningen är mycket hög finns risken att stressen inte minskar. Detta kan då resultera i personalomsättning (Stevens, 2008).

2.2 Personalens vilja att stanna eller lämna arbetsplatsen

Socialarbetarens intentioner att stanna kvar på arbetsplatsen kan enligt Lee, Forster och Rehner (2011) påverkas av hur de hanterar arbetssituationen. Om socialarbetare nyttjar strategin hantering genom kontroll ökar intentionen att stanna kvar. I studien framkommer det att en god organisationskultur underlättar socialarbetarens hantering av arbetet genom kontroll. Med organisationskultur avses bland annat bra ledarskap, stöttning från kollegor och chef samt engagemang på arbetsplatsen, vilka bidrar till personalens vilja att stanna kvar (Lee et al., 2011). Vidare beskrivs det att socialarbetarens intentioner att lämna arbetsplatsen främst påverkas om organisationen har ett bristande engagemang i personalens hälsa och mående, det vill säga att organisationen inte uppmärksammar personalens prestationer, känslor eller hälsa adekvat. Denna faktor kan vara avgörande då större delen av personalen som undersöktes var oerfaren då 54 procent av socialarbetarna i studien hade arbetat i mindre än två år på arbetsplatsen. 48 procent av samtliga respondenter hade intentioner att söka nytt arbete inom det kommande året (Tham, 2007). I enlighet med Lee et al. (2011) och Tham (2007), beskriver McFadden et al. (2015) att organisationens engagemang och stöttande kollegor är av betydelse för personalens intentioner att stanna eller lämna arbetsplatsen.

Ledarskap är även en faktor som kan påverka personalomsättningen och personalens vilja att stanna eller lämna arbetsplatsen (Chen & Scannapieco, 2009; Dickinson & Painter, 2009; McFadden et al., 2015; McKitterick, 2012; Tham, 2007). Personal är mer benägna att stanna enligt McKitterick (2012) om chefen är stöttande och har kontroll över arbetet som utförs på arbetsplatsen. Stöttning från chefer kan reducera risken för personalomsättning med 42 procent. Ett bra ledarskap tillsammans med stödjande kollegor bidrar till att personal vill stanna på arbetsplatsen. Det är framförallt nyanställda som anses behöva stöd från chef och kollegor, stödet bidrar till att de kan utvecklas och vara mer engagerade i organisationen. Genom stöttning och bra ledarskap kan personalen ha en högre tro på sin egen förmåga, öka arbetstillfredsställelsen, få en god introduktion samt ha högre intentioner att stanna kvar på arbetsplatsen (Chen & Scannapieco, 2009; Dickinson & Painter, 2009; McKitterick, 2012; Scannapieco & Connell-Carrick, 2007; Tham & Meagher, 2009). Vidare kan personalens intentioner att stanna på arbetsplatsen påverkas av huruvida nyanställd personal introduceras in i arbetet adekvat där den nyanställdas arbetsuppgifter successivt tillkommer. En lämplig och långsam introduktion kan vara svår att genomföra, men kan medföra en långvarig positiv effekt på personalens vilja att stanna kvar (Scannapieco & Connell-Carrick, 2007).

Socialarbetarens intentioner att lämna arbetsplatsen kan också beskrivas utifrån anledningar till varför de började på en arbetsplats (Chernesky & Israel, 2009) I studien jämförs personal som tog arbetet på grund av att organisationens mål överensstämde med individens egna

värderingar (uppdragsdrivande personal) och personal som började på grund av förmånerna som arbetet erbjöd (belöningsdrivande personal). Den uppdragsdrivande personalen är mer nöjd över arbetet och mer hängiven till organisationen i förhållande till den belöningsdrivande personalen, vilket resulterar i att de sistnämnda är mer benägna att lämna arbetsplatsen. Förväntningarna på organisationen är dessutom avgörande för personalens intentioner att lämna arbetsplatsen oavsett personalens skäl till anställningen. Om personalens förväntningar inte överensstämmer med organisationens uppdrag och utförandet av det, kan det leda till att personalen vill lämna arbetsplatsen (Chernesky & Israel, 2009).

2.3 Konsekvenser av personalomsättning och personalbrist

Personalbristen inom det sociala arbetet kan enligt McKitterick (2012) vara en konsekvens av rekryteringssvårigheter av socialarbetare. Det var tidigare mycket svårt att rekrytera adekvat personal men svårigheterna har minskat genom att det är enklare att rekrytera oerfarna socialarbetare. Även om rekryteringen underlättats finns det dock fortfarande svårigheter i att behålla den personal som rekryterats, vilket bidrar till att tillfällig personal anställs, som exempelvis konsulenter. Detta upprätthåller den långsiktiga personalbristen (McKitterick, 2012). Om en organisation endast anställer tillfällig personal kan det tillsammans med faktorer som hög arbetsbelastning och många akuta ärenden bidra till att socialarbetarna upplever stress på arbetsplatsen. Stressen vid en hög arbetsbelastning kan ofta resultera i svårigheter att behålla personal på arbetsplatsen (Dillenburger, 2004; Stevens, 2008; Welander et al., 2017).

Hög personalomsättning och personalbrist riskerar att medföra en kompetensbrist inom organisationen som påverkar arbetssättet och handläggningen av ärenden. De som påverkas mest av personalomsättningen är den personal som stannar kvar på arbetsplatsen då de behöver introducera nyanställda, tillfälligt ansvara för fler ärenden och införliva nya rutiner. Det är viktigt att ge kvarvarande personal beröm för utförda prestationer, särskilt med de extra arbetsuppgifter som de behöver utföra (Welander et al., 2017). Vidare beskriver Stevens (2008), i likhet med Welander et al. (2017), att en konsekvens av personalomsättningen är att när ny personal anställs kan det medföra en ökad arbetsbelastning. De nyanställda är ofta oerfarna och behöver mer tid till varje ärende vilket ökar arbetsbelastningen för dem då de inte är lika effektiva som övrig personal. Arbetsbelastningen ökar även för den erfarna personalen genom att nyanställda behöver introduceras in i arbetet vilket kan minska tiden med klienter (Stevens, 2008).

2.4 Slutsatser av tidigare forskning

Utifrån den tidigare forskningen framkommer det att socialarbetares arbetssituation kan vara svår på grund av bland annat en hög arbetsbelastning, vilket kan påverka socialarbetares mående. Den höga arbetsbelastningen kan också påverka kvaliteten på klientarbetet och kan medföra att socialarbetarnas tid med klienterna minskar. Vidare beskrivs det att främst organisatoriska faktorer kan påverka personalens vilja att stanna eller lämna arbetsplatsen där chefens stöd och ledarskap upplevs vara de mest avgörande faktorerna. Slutligen kan personalbrist vara en konsekvens av rekryteringssvårigheter, vilket kan medföra en hög arbetsbelastning inom organisationen. En slutsats av den tidigare forskningen som presenterats är således att det saknas forskning gällande hur personalomsättning och personalbrist påverkar socialarbetares klientarbete.

3. Tolkningsram

Syftet med föreliggande avsnitt är att belysa lagrum ur socialtjänstlagen, förvaltningslagen (FL, 1986:223) och barnkonventionen som bedöms vara relevanta för studien. Avsnittet kommer även beröra begreppet handlingsutrymme samt teorin om emotionellt arbete vilka bedöms vara lämpliga för studien. Tolkningsramen som presenteras har tillämpats i analysen för att tolka och förstå empirin.

3.1 Lagrum och barnkonventionen

Samtliga kommuner i Sverige har enligt SoL 2 kap. 1 § ansvar över socialtjänsten i sin kommun och är skyldiga att garantera att individer erhåller adekvat hjälp utefter sina behov. Det finns krav på socialtjänsten som bland annat regleras i SoL (2001:453) 3 kap. 3 § där det förskrivs att ”Insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet”. Det regleras även att personalen som arbetar på socialtjänsten ska ha adekvat utbildning och kunskaper samt att organisationens kvalitet på arbetet ständigt ska förbättras och säkras. Socialsekreterare som arbetar med barn och unga ska enligt SoL 3 kap. 3a § vara socionomer eller inneha annan lämplig utbildning. Vidare föreskriver SoL 11 kap. 5 § att dokumentationsskyldigheten handlar om att socialsekreterare ska dokumentera samtlig handläggning av individers ärenden vilket bland annat kan innefatta beslut, viktiga förhållanden och händelser. Socialsekreterare ska enligt FL 7 § även handlägga ärenden effektivt, både tids- och kostnadsmässigt utan att riskera enskilda individers säkerhet. När en utredning inleds ska den färdigställas inom fyra månader, i enlighet med SoL 11 kap. 2 §. Individens behov styr enligt SoL 4 kap. 1 § vilka insatser individen kan vara berättigad. Socialtjänsten ska samverka med myndigheter inom hälso- och sjukvård om individen har ett behov av insatser från flera instanser vilket regleras i SoL 2 kap. 7 §. Det föreskrivs även att en samordnad individuell plan (SIP) ska upprättas omgående tillsammans med andra myndigheter och individen om det föreligger ett behov. Målet med socialsekreterares arbete är enligt SoL 1 kap. 1 § att bland annat främja individers trygghet i samhället samt skapa jämlika förhållanden mellan människor genom att synliggöra och utveckla individers egna resurser.

Socialsekreterare som arbetar med barn ska enligt SoL 1 kap. 2 § ta hänsyn till barnets bästa. I likhet med SoL 1 kap. 2 § beskriver UNICEF Sverige (2009) barnkonventionens artikel 3 som belyser att alla myndigheter som arbetar med åtgärder för barn ska utgå från barnets bästa. Alla barn har rätt till en levnadsstandard där de har möjlighet att utvecklas både fysiskt och psykiskt, en levnadsstandard som enligt barnkonventionens artikel 27 ska kunna säkerställas genom exempelvis socialtjänstens resurser som bistånd och stödprogram (UNICEF Sverige, 2009).

3.2 Handlingsutrymme

Socialarbetare som arbetar inom offentliga organisationer benämner Lipsky (2010) som gräsrotsbyråkrater. Med gräsrotsbyråkrater avses bland annat socialarbetare som möter klienter och som har ett handlingsutrymme som påverkar vad denne kan göra för klienten. Socialarbetares handlingsutrymme avgränsas och formas av organisationens resurser, lagar och regler samt socialarbetarens och klientens personliga faktorer. Organisationens resurser innefattar bland annat ekonomiska och materiella resurser som organisationen förfogar över. Det kan också vara icke-materiella resurser som socialarbetarnas kunskap, befogenhet att ta beslut och tiden som socialarbetarna har med klienterna. Med lagar och regler avses den lagstiftning som styr socialarbetaren och organisationen men även de regler och riktlinjer som exempelvis organisationen har utformat som socialarbetaren måste förhålla sig till. Personliga faktorer hos socialarbetaren kan vara dennes rutiner och erfarenheter medan klientens

personliga faktorer främst avser dennes behov och mående. I mötet med klienten ska socialarbetaren agera medmänniska men samtidigt styras av organisationens resurser och riktlinjer. Socialarbetaren ska försöka förena klientens behov med organisationens uppdrag för att alla parter ska uppfatta att socialarbetarens handlingsutrymme nyttjats rätt (Lipsky, 2010; Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Handlingsutrymmet kan variera mellan socialarbetare, då deras olika personliga faktorer kan påverka det. Det är handlingsutrymmets gränser som inverkar på hur stor frihet socialarbetaren har i sitt arbete. Det är således socialarbetarens kompetens, frihet samt ansvar utifrån organisationens riktlinjer och lagstiftning som påverkar hur handlingsutrymmet används (Svensson et al., 2008).

Det finns enligt Lipsky (2010) ett beroendeförhållande mellan socialarbetare, organisation och klient som påverkar handlingsutrymmet. Socialarbetaren är beroende av organisationen som styr vilka förutsättningar handlingsutrymmet baseras på, samtidigt som klientens behov också påverkar dess utformning. En klient med omfattande behov och ett handlingsutrymme med få resurser från organisationen kan bli problematiskt för socialarbetaren att hantera. Socialarbetaren ska dock alltid ha klienten och dennes behov i fokus och vara flexibel genom att hjälpa klienten att upprätta mål samt vägleda denne till ett mer autonomt liv. Det krävs också av socialarbetaren att denne beaktar klientens omständigheter, det vill säga varje situation är komplex och kräver att handlingsutrymmet anpassas efter varje individuell klient (Lipsky, 2010). Handlingsutrymmet beskriver Lipsky (2010) kan skapa konflikter inom organisationen, exempelvis när socialarbetaren vill göra mer än vad denne har möjlighet till. Organisationen kan begränsa handlingsutrymmet men den har ingen kontroll över hur socialarbetaren förvaltar det. Det kan medföra att socialarbetaren kan motsätta sig organisationen genom att utnyttja handlingsutrymmet till att antingen inte följa organisationens riktlinjer eller förminska handlingsutrymmet och arbeta mindre.

När socialarbetaren genomför utredningar måste denne enligt Svensson et al. (2008) fokusera på klientens behov men även följa de regler och riktlinjer som bland annat organisationen utformat, det vill säga använda handlingsutrymmet. Genom utredningsprocessen är det socialarbetaren som har tolkningsföreträde av klientens behov och hur det ska skrivas fram i utredningen. Tolkningsföreträde avser således att socialarbetaren innehar makt då denne har "rätten att tolka, rätten att förklara, vilket alltså innebär att ha rätten att bestämma vad saker och händelser >>egentligen<< är" (Svensson et al., 2008, s. 69). Socialarbetaren har därmed makt att erbjuda klienten möjligheter men också att ta beslut som klienten kan uppfatta som missgynnande, även om beslutet tas utifrån klientens behov. Tolkningsföreträdet är en del av socialarbetarens handlingsutrymme. När klient och organisation ställer olika krav på vad socialarbetaren ska göra, kan socialarbetaren uppfatta det som svårt då det blir en konflikt gällande vilken del av handlingsutrymmet som ska få företräde, klientens behov eller organisationens riktlinjer (Svensson et al., 2008).

Begreppet handlingsutrymme bedöms vara lämpligt i studien då det kan skapa en förståelse för hur socialsekreterarna bedriver klientarbetet och vad som kan påverka det. Detta då handlingsutrymmet är det som kan möjliggöra eller begränsa socialsekreterares utförande av klientarbetet. Eftersom organisationens riktlinjer och resurser är en del av handlingsutrymmet kan begreppet bedömas relevant för studien då hög personalomsättning och personalbrist skulle kunna vara organisatoriska resurser.

3.3 Emotionellt arbete

Emotionellt arbete är en del av teorin som Hochschild (2003) utvecklat om människors personliga emotionella system. Det emotionella arbetet bedrivs inom många olika yrken och

skildras av Hochschild (2003) som ett arbete där människor möter och hanterar andra människors känslor. För att det emotionella arbetet ska kunna ske krävs det att arbetet utförs i direkt kontakt med klienter. Det krävs även att den professionella kan generera en specifik känsla hos klienten, som exempelvis trygghet och nöjdhet, samt att det är organisationen som styr och bestämmer vilken känsla den professionella ska uppvisa och upparbeta hos klienten (Dahlgren & Starrin, 2004).

Teorin om emotionellt arbete handlar om att känslor kan uppvisas genom ytligt emotionellt agerande eller djupt emotionellt agerande (Hochschild, 2003). Det ytliga emotionella agerandet baseras på att den professionella låtsas känna en viss känsla istället för att uppriktigt uppvisa den känslan. Detta agerande beskriver Hochschild (2003) kan vara acceptabelt i den utsträckningen att arbetet inte syftar till att exempelvis beröra klienten. Det djupa emotionella agerandet handlar däremot om att visa upp äkta känslor i mötet med klienten, men det kan också vara att den professionella grundligt föreställer sig en viss känsla som denne sedan övertygat framställer för klienten. Det är således en känsla som den professionella intalat sig själv att känna vid tillfället utifrån tidigare erfarenheter om känslan eller situationen. Vad det djupare emotionella agerandet syftar till är att beröra eller engagera klienter (Dahlgren & Starrin, 2004; Hochschild, 2003).

Utifrån teorin kan det emotionella arbetet enligt Hochschild (2003) medföra olika risker, vilket bland annat kan vara att den professionella riskerar att inte lyssna in klientens känslor men också att den professionella har svårt att själv uppmärksamma och känna in sina egna känslor. Den professionella riskerar att således inte ha kontakt med sina känslor där denne inte uppvisar känslor alls eller framställer känslor som inte upplevs adekvata för situationen. Risken medför således att den professionella endast agerar ytligt emotionellt, vilket kan medföra att denne uppfattas som cynisk och ligkiltig (Hochschild, 2003). En annan risk är emotiv dissonans som handlar om att den professionella efter en lång tid kan ha svårt att särskilja egna känslor från de känslor denne förväntas uppvisa. Det kan med tiden leda till att den professionella ändrar antingen sina personliga känslor eller de känslor som förväntas av organisationen (Hochschild, 2003). Vidare kan det vara svårt för den professionella att uppvisa de känslor som organisationen och arbetsgivaren vill, utan istället får de personliga känslorna synas (Hochschild, 2003). När den professionella känner sig stressad riskerar denne att bli emotionellt avtrubbad då tillgången till känslor kan reducera skapandet av stress, likväl som att stressen inte tillåts påverka den professionella om denne distanserar sig från känslorna. Att ha ett personligt bemötande blir svårt när de professionella måste vara effektiva och samtidigt är stressade. Detta kan medföra att de distanserar sig från det emotionella arbetet och sina känslor (Hochschild, 2003).

Teorin om emotionellt arbete bedöms vara tillämplig i studien genom att den kan skapa en förståelse för hur socialsekreterares klientarbete bör bedrivas, eftersom det emotionella arbetet kan antas utföras inom socialtjänsten. Detta då delar av socialsekreterares arbete sker i möte med människor och kan antas syfta till att socialsekreterare ska upparbeta en specifik känsla hos klienter. Det emotionella arbetet med dess risker skulle även kunna relateras till hur socialsekreterarna bemöter klienter vid hög personalomsättning och personalbrist.

4. Metod

I följande avsnitt kommer studiens forskningsprocess att beskrivas. Avsnittet berör studiens forskningsmetod, hermeneutik och författarnas förståelse, informationsinhämtning, urvalsmetod samt insamling, bearbetning och analys av empiri. Avslutningsvis förs en diskussion av studiens etiska överväganden och studiens tillförlitlighet.

4.1 Kvalitativ forskningsmetod

Studien har en kvalitativ ansats vilket Hjerm och Lindgren (2014) beskriver innebär att bland annat analysera och förstå texter för att erhålla en djup kunskap om ett fenomen. Vid en kvalitativ ansats är syftet att förstå hur individer i en kontext uppfattar och tolkar den (Bryman, 2011). Att använda kvalitativa intervjuer som datainsamlingsmetod medför att respondenterna fritt får beskriva sina subjektiva uppfattningar om ett fenomen. Forskaren får vid en kvalitativ metod sedan utrymme till tolkning av empirin och möjlighet att inhämta en djupare förståelse för respondenternas berättelser samt för det studerade fenomenet (Nilsson, 2014). Forskningsmetoden, vilken är en kvalitativ intervjustudie, har således valts för att inhämta en djupare förståelse för socialsekreterares subjektiva uppfattningar gällande hög personalomsättning och personalbrists påverkan på klientarbetet.

4.2 Hermeneutik

Studien inspireras av hermeneutik då författarna ämnar få en fördjupad förståelse av respondenternas subjektiva uppfattningar av hög personalomsättning och personalbrists påverkan på klientarbetet. Hermeneutik handlar enligt Westlund (2015) om att tolka och förstå olika individers upplevelser och beskrivningar av exempelvis ett fenomen. Hermeneutik kan således vara vägledande för forskaren som utifrån sin förförståelse kan bilda nya uppfattningar om ett fenomen. Forskarens förförståelse berör all dennes tidigare erfarenhet och kunskap (Ödman, 2007). Tolkningsprocessen av empiri kan ofta liknas vid en spiral där forskaren dels söker nya svar och dels fördjupar sin förståelse (Westlund, 2015). Den hermeneutiska spiralen beskriver Andersson (2016, s. 91) som en "... rörelse mellan förståelsen av de enskilda delarna och förståelsen av helheten". Med andra ord kommer en ökad förståelse av delarna medföra en ny förståelse av helheten, vilket i sin tur ytterligare fördjupar förståelsen av delarna och så vidare. Den ökade förståelsen uppger Ödman (2007) handlar om att först erhålla ny kunskap om ett fenomen som sedan blir en del av förförståelsen när fenomenet ska tolkas på nytt. Med den nya förförståelsen kan fenomenet förstås utifrån ett annat perspektiv, vilket kan medföra en bättre förståelse av fenomenets delar och helhet. Denna process kan fortlöpa för att finna nya perspektiv av helheten (Ödman, 2007).

Författarnas förförståelse är enligt Westlund (2015) viktig att klargöra när en studie inspireras av hermeneutik för att läsare ska förstå författarnas kunskaper och erfarenheter av fenomenet. Förförståelsen i studien grundades främst i den tidigare forskning, rapporter samt annan litteratur som granskats och inhämtats för studien. En av studiens författare har även arbetat på respondenternas arbetsplats vilket medförde kunskap om respondenternas personalsituation.

4.3 Informationssökning

För att inhämta tidigare forskning genomfördes en systematisk litteratursökning. Litteratursökningen utfördes via Örebro universitetsbibliotek med hjälp av databaserna Social Services Abstracts (SSA) och SwePub. Anledningen till att SSA och SwePub valdes var för att databaserna innefattar vetenskapliga artiklar inom det berörda ämnesområdet socialt arbete. Flertalet testsökningar genomfördes där olika sökord kombinerades och sökorden som användes för att inhämta tidigare forskning var *social work*, *social service*, *human service*, *turnover*, *intention to leave*, *intention to stay*, *staff shortage*, *retention*, *work*, *task*, *assignment*, *demand*, *require*, *coping* och *manage*. Tidigare forskning som berör studiens syfte kunde inte identifieras vilket medförde att forskning från angränsande områden fick inhämtas som berör delar av syftet.

Inklusionskriterierna var att forskningen skulle vara på engelska, publicerade de senaste femton åren (år 2003-2018) samt att underlaget skulle vara artiklar där samtliga var vetenskapligt granskade. I SwePub gav sökningen 10 träffar. Sökningen i SSA gav ett stort antal träffar (2616 stycken) vilket medförde att en begränsning fick genomföras gällande att sökorden skulle finnas med i all text utom fulltext (noft), detta resulterade i 203 artiklar. Samtliga artiklars titlar granskades där artiklar som ansågs vara lämpliga av författarna undersöktes ytterligare genom att läsa abstract. De artiklar som valdes ut för vidare läsning efter att abstract granskats uppfattades beröra socialtjänsten eller liknande organisationer och bedömdes handla om personalomsättning, personalbrist, socialarbetares arbete eller arbetssituation. Dessa artiklar lästes sedan mer ingående genom att granska forskningens metodavsnitt, slutsatser och delar av resultat och analys. De artiklar som efter det bedömdes relevanta lästes i sin helhet. Litteratursökningen resulterade i 15 vetenskapliga artiklar. För att samla in ytterligare information för studien genomfördes en ostrukturerad sökning genom att använda sökmotorn Google och Socialstyrelsens hemsida. Den information som inhämtades var främst statliga myndigheters rapporter men även annan litteratur som bedömdes lämplig för studien användes.

4.4 Urval

Relevanta respondenter valdes genom ett strategiskt urval vilket Wihlborg (2017) beskriver handlar om att forskaren strategiskt väljer respondenter med erfarenheter som är lämpliga för att besvara studiens syfte. Ett urval där respondenterna berörs av undersökningen eller är kunniga inom området bidrar enligt Nilsson (2014) till att väsentlig empiri kan förväntas inhämtas. För att erhålla relevanta respondenter kontaktades enhetscheferna på barn- respektive vuxenheterna inom socialtjänsten i en liten kommun i Sverige, där det bedömdes ha varit hög personalomsättning och personalbrist de senaste åren. Med en liten kommun avses i studien en kommun med mindre än 12 000 invånare. Denna begränsning valdes efter att ha granskat Statistiska centralbyråns (u.å.) beräkningar från år 2017 av antalet invånare i den undersökta kommunen.

Enhetscheferna erhöll informationsbrevet, se bilaga 1, och vidarebefordrade sedan det till potentiella respondenter som kontaktade författarna gällande sitt intresse att delta i undersökningen. Informationsbrevet innefattade bland annat syftet med studien samt vilka kriterier respondenterna behövde uppnå för att kunna delta i studien. Kriterierna var att de skulle arbeta som myndighetsutövande socialsekreterare inom socialtjänsten och ha erfarenhet av personalomsättning och/eller personalbrist. Urvalet i studien resulterade i totalt sex respondenter från barn- och vuxenheterna som bedömdes relevanta för att besvara studiens syfte. En målsättning utifrån strategiskt urval är enligt Trost (2010) och Wihlborg (2017) att uppnå en variation mellan respondenterna gällande exempelvis kön, utbildning och erfarenheter. Studien kunde inte uppnå en variation mellan respondenterna då antalet intresserade respondenter var för få.

4.5 Insamling av empiri

Den datainsamlingsmetod som användes i studien var halvstrukturerade intervjuer vilket Nilsson (2014) beskriver inrymmer en viss struktur där forskaren kan ha teman eller frågor formulerade inför intervjuerna. Strukturen är fördelaktig genom att forskaren kan styra samtalet för att svaren ska bli adekvata utifrån studiens syfte. Intervjuformen är även flexibel då respondenterna får tala fritt utifrån sina upplevelser av det studerade fenomenet vilket kan bidra till att en djupare förståelse kan inhämtas (Nilsson, 2014). Halvstrukturerade intervjuer bedömdes vara lämpligt för studien då metoden medförde att respondenterna kunde vägledas

till att samtala om det som berör studiens syfte utifrån sina subjektiva uppfattningar. Några intervjufrågor och teman var nedskrivna inför intervjuerna och uppföljningsfrågor kunde sedan ställas utifrån respondenternas berättelser. Fokus under intervjuerna var att låta respondenterna beskriva sina egna subjektiva upplevelser av hög personalomsättning och personalbrists påverkan på klientarbetet.

Samtliga intervjuer genomfördes på respondenternas arbetsplats, de spelades in och varierade i längd mellan 25 och 65 minuter. Den stora tidsvariationen handlade främst om hur beskrivande respondenterna var. Inledningsvis under intervjuerna informerades respondenterna om etiska aspekter gällande sin medverkan, för mer information se rubriken 5.7 etiska överväganden. Intervjuguiden som användes som utgångspunkt under intervjuerna, se bilaga 2, grundades i tre områden vilka var bakgrund, personalsituation och avslutning. Området om bakgrund berörde frågor om respondenternas yrkesbakgrund och nuvarande arbetsuppgifter vilka användes för att initialt inleda samtalen och skapa en avslappnad situation för respondenterna. Att inleda en intervju med bakgrundsfrågor är enligt Nilsson (2014) fördelaktigt för att respondenterna ska känna sig bekväma i den onaturliga situationen som en intervju kan innebära, för att därefter kunna fördjupa sig i de huvudsakliga frågorna som berör studiens syfte. Efter bakgrundsfrågorna fick respondenterna först beskriva personalsituationen på arbetsplatsen och därefter ställdes frågor om personalomsättning och personalbrist. Respondenterna fick därefter skildra hur dessa faktorer påverkar det administrativa klientarbetet och kontakten med klienter. Frågorna var öppet formulerade för att respondenterna skulle kunna tala fritt utifrån sina subjektiva upplevelser. Avslutningsvis avrundades intervjuerna med frågan om de ville berätta något ytterligare som ännu inte berörts.

4.6 Bearbetning och analys av empiri

Eftersom intervjuerna spelades in har de fullständiga intervjuerna transkriberats. Transkribering av intervjuer syftar enligt Lindgren (2014) till att göra empirin analyserbar. Vid transkribering beskriver Back och Berterö (2015) att allt som sägs och hur det sägs ska skrivas ned. Det är viktigt att anteckna samtligt innehåll som framkommer i intervjun för att ingen empiri som kan vara av betydelse för studien ska förloras. Vid transkribering av de genomförda intervjuerna antecknades allt som både intervjuerna och respondenterna uttryckte, det vill säga allt från det som berättades till suckar, skratt, tonfall, tystnad och övriga ljud. Tystnad markerades i citaten med två punkter. Vissa formuleringar som respondenterna uttryckte under intervjuerna ändrades till mer grammatiskt korrekt språk, vilket exempelvis var att uttryck som *å* ändrades till *och* samt *va* till *vad* eller *vara*. Ändringarna genomfördes för att citaten skulle bli tydliga för läsaren.

Det transkriberade materialet analyserades utifrån en kvalitativ innehållsanalys. En kvalitativ innehållsanalys handlar enligt Lundman och Hällgren Graneheim (2017) om att forskaren ska söka efter likheter och skillnader i empirin för att sedan kunna kategorisera och tematisera den. I empirin söks det efter manifest innehåll vilket avser det som beskrivs i den insamlade empirin och som bildar olika kategorier. En kvalitativ innehållsanalys handlar i sin helhet om att identifiera betydelsefulla delar av empirin, det vill säga meningsbärande enheter, som sedan kodas till en kort innehållsbeskrivning. När flera liknande koder identifierats bildas kategorier vilka sammankopplas i olika teman (Lundman & Hällgren Graneheim, 2017).

När den kvalitativa innehållsanalysen genomfördes tolkades empirin utifrån författarnas förförståelse, begreppet handlingsutrymme, teorin om emotionellt arbete och relevanta lagrum. Vid tolkning av empirin granskades varje intervju först var för sig flertalet gånger för

att identifiera betydande innehåll för studien. Innehållet kodades i olika färger där de berörde olika delar av helheten, det vill säga personalomsättningen och personalbristens påverkan på klientarbetet. Koder som användes vid första tolkningen av empirin var exempelvis personalomsättningens påverkan på det administrativa klientarbetet samt klientkontakten. Vid kodningen upptäcktes likheter och skillnader och när samtliga intervjuer var kodade omstrukturerades innehållet efter koderna, vilket bildade olika kategorier. Därefter tolkades de kodade texterna på nytt för att undersöka om andra, mer lämpliga kategorier, kunde urskiljas. Det vill säga om kunskapen som texterna innehöll kunde förstås utifrån fler perspektiv för att erhålla en djupare förståelse av fenomenets helhet. Nya kategorier bildades och när de olika kategorierna lästes i sin helhet kunde teman uppdragas, vilka kategorierna sorterades efter. Detta genomfördes flertalet gånger för att koncentrera empirin till det mest väsentliga. Exempel på kategorier som identifierades var: minskad klientkontakt, förlorad kunskap om klienten, ytliga samtal samt stress i samtalen, vilka resulterade i temat förändrad klientkontakt. För att vidare erhålla ytterligare perspektiv och förståelse för empirin, analyserades den i förhållande till tolkningsramen med hjälp av författarnas förförståelse.

4.7 Etiska överväganden

När forskning ska bedrivas är det viktigt att beakta flertalet etiska aspekter. Det är bland annat viktigt att överväga nyttan med den tänkta studien i förhållande till eventuella negativa följder som studien kan ha på respondenterna eller gruppen de ingår i (Kvale & Brinkman, 2014; Vetenskapsrådet, 2002). Föreliggande studie ansågs motiverad att genomföras eftersom studiens syfte inte bedömdes ha en negativ påverkan på respondenterna. Studien kan även medföra ny kunskap som kan vara betydelsefull för den undersökta socialtjänsten men också för andra läsare. Studiens läsare kan erhålla en förståelse av hur personalsituationen kan vara inom socialtjänsten och hur den kan inverka på klientarbetet.

De fyra etiska principerna inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning är enligt Vetenskapsrådet (2002) informations-, samtyckes-, nyttjande- och konfidentialitetskravet. Informationskravet beaktades genom att i informationsbrevet samt inledningsvis i intervjuerna informera respondenterna om studiens syfte, att medverkan är i form av intervjuer samt om frivilligheten att delta, i enlighet med Vetenskapsrådet (2002). Vidare inhämtades samtycke från respondenterna när de kontaktade författarna om att de ville delta och samtycke erhöles igen vid intervjuerna. Samtycke gällande om intervjun fick spelas in efterfrågades vid intervjutillfället, vilket samtliga respondenter samtyckte till. De blev också underrättade i informationsbrevet och under intervjun om rätten att bestämma över sin medverkan och att de inte skulle ifrågasättas om de valde att avbryta. Eftersom respondenterna informerades om dessa faktorer medförde det att samtyckeskravet uppfylldes (Vetenskapsrådet, 2002). Respondenterna blev även underrättade om att materialet som samlas in från respondenterna endast kommer att nyttjas för forskningsändamålet vilket medförde att nyttjandekravet uppfylldes (Vetenskapsrådet, 2002).

I syfte att uppnå konfidentialitetskravet har respondenternas personuppgifter varit skyddade för alla obehöriga. När intervjuerna transkriberades aidentifierades intervjuerna till att benämnas som respondent 1, respondent 2, respondent 3 och så vidare för att ingen obehörig skulle kunna utläsa vem som intervjuats. I avrapporteringen beskrivs eller benämns inga respondenter vilket var ett medvetet val för att ingen ska kunna utläsa vem som svarat vad oavsett innehållets känslighet. Vetenskapsrådet (2002) beskriver att respondenterna ska aidentifieras för att ingen utomstående ska kunna utläsa vilka som är respondenter samt vem som berättat vad. Om det ändå finns en risk att någon oavsiktligen skulle kunna identifiera respondenter måste forskaren överväga kunskapen som studien kan medföra i förhållande till

eventuella skador den kan ha på respondenterna (Vetenskapsrådet, 2002). Vissa citat som är beskrivande valdes att behållas i sin helhet för att kunskapen som citaten innehöll ansågs viktiga för studien. Citaten betraktades inte vara av känslig karaktär och ha en negativ följd för respondenterna om någon läsare oavsiktligen skulle kunna utläsa vem som uppgett citatet. Studien beskriver inte heller vilken kommun som respondenterna arbetar i vilket beslutades för att kommunen är liten och om det skulle ha skrivits ut hade det funnits en risk att respondenterna skulle kunna urskiljas. Konfidentialitetskravet beaktades nog för att respondenterna inte ska kunna identifieras och uppfylldes i enlighet med Vetenskapsrådets (2002) beskrivning av kravet.

4.8 Studiens tillförlitlighet

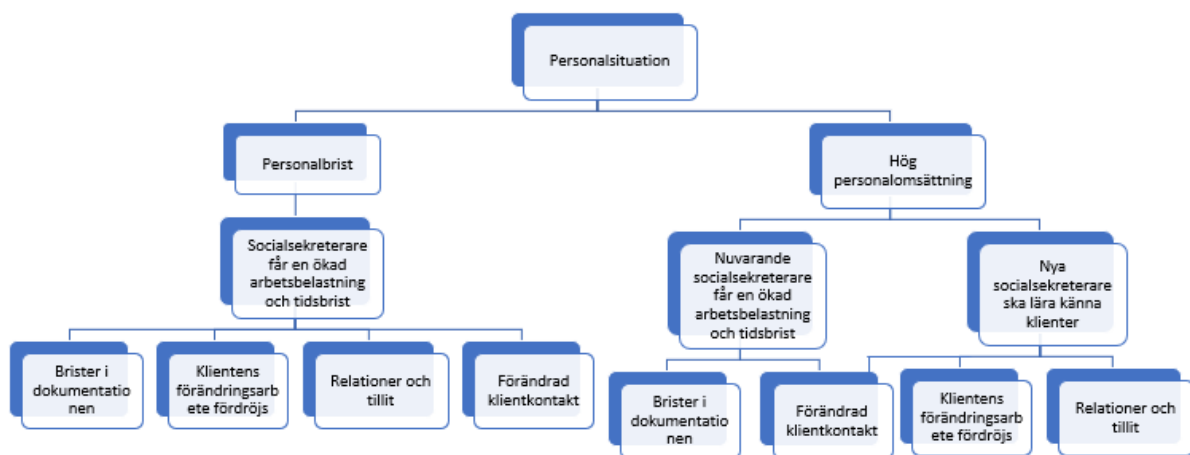
En studies tillförlitlighet kan enligt Bryman (2011) bedömas utifrån bland annat begreppen trovärdighet och överförbarhet. Studiens kvalitet är enligt Thornberg och Fejes (2015) avgörande för hur tillförlitlig studien kan vara. Inom kvalitativ forskning används begreppet trovärdighet för att bedöma om en studie undersöker det den avser att undersöka samt huruvida "... noggrann och systematisk man har varit under hela forskningsprocessen ...". (Thornberg & Fejes, 2015, s. 259). Det handlar således om syftet överensstämmer med metodvalet, om syftet besvaras genom studien samt om urvalet och tillvägagångssättet för insamling och analys av empirin sker utifrån metodbeskrivningen (Thornberg & Fejes, 2015). Studien utgick från en kvalitativ forskningsmetod där datainsamlingsmetoden var intervjuer, vilket nyttjades för att samla in uppfattningar från socialsekreterare gällande hög personalomsättning och personalbrists påverkan på klientarbetet. Respondenterna i studien har egna erfarenheter av hög personalomsättning och/eller personalbrist vilket bedömdes vara lämpligt för studiens syfte. Samtliga respondenters uppfattningar av hög personalomsättning och personalbrists påverkan på klientarbetet har inkluderats i studien och framställts genom främst citat, vilket kan stärka studiens trovärdighet. Det strategiska urvalet av respondenterna kunde dock inte uppnås till fullo då antalet potentiella respondenter var för få för att strategiskt kunna välja respondenter som innehar variation, något som kan ha påverkat studiens trovärdighet. Trovärdigheten kan även påverkas av studiens tidsbegränsning då författarna hade kunnat vara mer systematiska och noggranna om tid funnits, eftersom en text ständigt kan förbättras och koncentreras.

Generalisering belyser Thornberg och Fejes (2015) handlar om studiens resultat kan användas i andra sammanhang med andra individer, vilket oftast inte är syftet inom kvalitativ forskning. Inom kvalitativ forskning är fokus istället på överförbarhet som innebär att resultatet kan överföras på andra situationer, till exempel om läsaren kan identifiera sig i det som beskrivs i resultatet. Det är därmed fördelaktigt att ha ett tydligt metodavsnitt (Lundman & Hällgren Graneheim, 2017; Thornberg & Fejes, 2015). Utifrån studiens tillvägagångssätt kan det vara svårt att generalisera resultatet till en större population. Det kan däremot vara möjligt att överföra resultatet till ett liknande sammanhang. Studiens metodavsnitt beskriver författarnas tillvägagångssätt och belyser bland annat hur respondenterna valts, empirin samlats in och sedan analyserats. Beskrivningarna bedöms vara tillräckligt utförliga för att andra läsare ska ha möjlighet att kunna överföra resultatet till ett liknande sammanhang, det vill säga att relatera det till en annan kontext, som exempelvis en annan socialtjänst med liknande förhållanden.

5. Resultat

Nedan presenteras de sex intervjuade socialsekreterarnas beskrivningar av hur de uppfattar att hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet. Respondenterna har varierande erfarenheter av hög personalomsättning och personalbrist, där några respondenter

befinner sig i arbetsgrupper med personalomsättning och/eller personalbrist och andra har tidigare erfarenheter av det. Resultatet framställs i nutid, oavsett respondenternas erfarenheter då de redogör för sina upplevelser av hur klientarbetet påverkas vid hög personalomsättning och personalbrist. Samtliga respondenters uppfattningar framkommer i resultatet genom både beskrivningar och citat. När hög personalomsättning och personalbrist beskrivs medför samma konsekvenser på klientarbetet avser det att konsekvenserna blir detsamma men det förutsätter inte att faktorerna behöver finnas på arbetsplatsen samtidigt. Modellen över studiens resultat, se figur 1, visar framträdande teman som uppkommit under tolkningsprocessen av empirin. Uppfattningar som framkommer i studien är att socialtjänstens personalsituation består av hög personalomsättning och personalbrist. Vidare belyser modellen hur hög personalomsättning och personalbrist påverkar socialsekreterarna och klientarbetet.



Figur 1. – Modell över studiens resultat

5.1 Brister i dokumentationen

Under intervjuerna framkommer det att hög personalomsättning och personalbrist påverkar utförandet av det administrativa klientarbetet. Respondenter upplever att hög personalomsättning, där ny personal tillkommer i arbetsgruppen, innebär att nuvarande socialsekreterare måste introducera nyanställda vilket tar tid från klientarbetet och ökar arbetsbelastningen för dem. Det medför bland annat oönskade prioriteringar där inte allt kan dokumenteras. Om klienter erhåller nya socialsekreterare ofta kan det enligt respondenter resultera i negativa konsekvenser på klientarbetet ”... återigen får vi sämre utredningar, vi tappar liksom kunskapen om våra klienter, vi kan inte hjälpa dem på rätt sätt och de riskerar att få dåligt grundade beslut helt enkelt”. Det beskrivs också att det administrativa klientarbetet kan bli slarvigt vid hög personalomsättning, vilket kan avse fel som exempelvis att anteckna fel månad i en ansökan. Slarvfelen kan också enligt respondenter vara i form av att socialsekreterarna i en ansökan kan skriva fel siffror, ”... glömmer betala ut pengar” eller ”... inte tar med alla saker de ansökt om”.

Respondenter upplever att personalbrist medför en hög arbetsbelastning och tidsbrist vilket påverkar kvaliteten på utredningar. En respondent uppfattar att utredningarna ”... blir ju hafsigare och slarvigare, man kan ju inte gå så djupt in i saker om man har alldeles för många utredningar”. En annan respondent beskriver att: ”... gå tillbaka och se de utredningar som är gjorda när det är väldigt hög arbetsbelastning då ser du ju att de utredningarna är ju inte lika grundliga för att du inte haft tiden ...”. Ytterligare en respondent uppger att:

... bara för att jag har dubbelt så många ärenden så betyder inte det att jag får dubbelt så mycket tid på mig, jag har fortfarande bara samma tid Och det blir slarvigt, utredningarna blir lite slarviga, det är lätt att det blir fel i dem det blir brist, brister i dokumentationen också.

Socialsekreterarna arbetar ibland övertid för att bland annat hinna med att färdigställa utredningarna men det är inte alltid tiden räcker till ändå.

Personalomsättning och sjukskrivningar kan enligt respondenter leda till personalbrist vilket kan påverka klientarbetet, ”... våra klienter får inte rätt hjälp de får inte det de har rätt till eller tillräckligt stöd. Sen kvaliteten kommer bli bristande”. Respondenten specificerar sig och säger: ”Nämen jag tänker att de kan få felaktiga beslut, de får inte beslut i rätt tid, och heller inte pengar i rätt tid”. En annan respondent uppger att: ”Nej men jag tror överlag att personalbrist blir mycket sämre kvalitet på det sociala arbetet, det tror jag”. Vid stor personalbrist beskriver en respondent att socialsekreterarna blir tvungna att bortse från att arbetet ska vara av god kvalitet för att ha tid till alla arbetsuppgifter.

Det är ju det, man hamnar ju i det att dels vet man ju vad man vill göra och så kan du inte göra det och så får man sänka ribban och sänka ribban och hamna i det här etiska dilemmat du vet, vad är det som är good enough liksom.

Vidare redogör respondenten för hur påfrestande det är att inte kunna göra allt som behövs för klienterna vid en stor personalbrist, att endast det absolut viktigaste kan genomföras, och det upplevs inte vara tillräckligt.

Men till slut hade jag sänkt ribban så lågt så att det gick inte att sänka den mer.. För då gick jag ner till chefen och sa att om det inte kommer någon ny i januari då kommer inte jag heller liksom, det går inte.

Vidare uppfattar respondenter att journalanteckningar påverkas av hög personalomsättning och personalbrist då det inte finns tid att skriva långa och utförliga anteckningar. Socialsekreterarna kan då välja att exempelvis inte dokumentera det som inte upplevs tillföra något. De kan till exempel dokumentera att ett telefonsamtal har skett men inte vad det handlade om. Detta beskriver respondenter är en nackdel då viktig information riskeras att inte skrivas ned i ärendet. Socialsekreterarna kan också försöka effektivisera arbetet genom att medvetet dokumentera kortfattat för att det inte ska ta för lång tid från annat klientarbete. Det beskrivs även att vid personalbrist och tidsbrist finns inte tid för socialsekreterarna att dokumentera allt löpande utan viss journalföring får vänta några dagar, något som upplevs av respondenter medföra att de bland annat inte kommer ihåg alla delar av samtalet. ”Då får du ju inte med det, det är ju aldrig samma att skriva från anteckningar som att skriva från huvudet”. Detta arbetssätt påverkar enligt respondenter rättssäkerheten. Det framkommer under intervjuerna att det administrativa klientarbetet kan behöva bortprioriteras trots att det är viktigt för att kontakten med klienter inte ska påverkas.

... för det är ju ändå det som är det viktiga i vårt arbete, sen är ju det administrativa också viktigt för det handlar ju om rättssäkerhet för den enskilde och det handlar ju om, både ett sätt för mig att tala om vad jag gör men också för den enskilde att kunna faktiskt gå in och titta efter.

5.2 Klientens förändringsarbete fördröjs

Både hög personalomsättning och personalbrist beskriver respondenterna har en negativ inverkan på klientens förändringsarbete som handlar om att klienten ska bearbeta sin problematik för att komma tillbaka till ett självständigt liv. Personalbristen medför enligt samtliga respondenter att socialsekreterarna får mer att göra vilket resulterar i att de blir

tvungna att genomföra oönskade prioriteringar i både det administrativa klientarbetet och klientkontakten. Under intervjuerna uppger respondenter att det mer fördjupade förändringsarbetet får vänta.

... det är klart att jag kan göra ett visst arbete med 10 stycken då kan jag göra ett mer omfattande, fördjupat arbete, jag kan göra mindre arbete med 20 om jag har för mycket klienter då kan jag bara göra det basala och har jag mindre klienter så kanske jag kan jobba mer på fördjupad nivå, det är klart.

Vidare belyser en annan respondent att socialsekreterarna bland annat behöver prioritera det mest basala i klientarbetet:

... då får man hårdprioritera, vad är viktigast, det viktigaste just nu det är folk får sina basala behov tillgodosedda, att de får pengar så de kan betala sin hyra och köpa mat. Det är liksom det du måste prioritera. All annan planering som att de ska komma i självförsörjning eller kontakt med sjukvård och sånt, det får avvänta. Så att du bedriver ju inget socialt arbete då annat än att se till att folk inte hamnar i akut nöd.

En annan respondent beskriver även att klientens basala behov kan vara att denne har ”tak över huvudet”.

Under intervjuerna framkommer det att hög personalomsättning kan påverka både det administrativa klientarbetet och klientkontakten vid bland annat möten där en SIP, enligt SoL 2 kap. 7 §, ska genomföras. Det blir svårare att samverka när personal inom de olika instanserna byts ut och ingen känner klienten eller har god kunskap om denne. Vidare framkommer det att ”samverkan är personligt bunden, knuten till personer ...” och inte till organisationen vilket medför att när personal byts ut måste samverkan utvecklas på nytt. Det blir därmed svårt att komma vidare i klientens planering och förändringsarbete.

Vi kommer aldrig att kunna genomföra en plan och man kanske kallar till en SIP och så är man två månader och så är inte en enda person i det nätverket kvar kring den här personen utan alla är nya och då sitter du där och får ha en ny SIP det finns SIP:ar som har varit i 1-2 år som man har planerat vissa saker och det är fortfarande inte gjort.. så det fördröjer vägen till självförsörjning och liksom till ett värdigt liv. Det påverkar ju verkligen människor.

Vidare beskrivs det att om klienten får vänta länge på hjälp riskerar denne att hamna i utanförskap och isolera sig vilket gör det ännu svårare för klienten att förändras och komma tillbaka till ett självständigt liv. Personalbrist påverkar enligt respondenterna även möjligheterna till samverkan genom att socialsekreterarnas tid inte räcker till för möten och kontakt med olika myndigheter, vilket således också fördröjer och försvårar klientens förändringsarbete.

Det belyses vidare att ”... vi släcker mycket bränder ...”, det vill säga att socialsekreterarna måste lösa det akuta i det administrativa klientarbetet och klientkontakten. Detta resulterar i att en del klienter får vänta med att utredningsarbetet ska påbörjas eller att förändringsarbetet ska kunna ske. En respondent beskriver:

... det är lite så man får tänka, är det någon som dör denna timmen, är det någon som dör om vi inte gör någonting idag, är det någon som dör nästa vecka och då blir det ju att de prioriterar sig själva, det som är mest akut prioriterar ju sig självt.

Det framkommer att vid ansökningar, anmälningar och insatsstart kan det dröja innan socialsekreterarna har tid att träffa klienterna. Om inte kontakt tas snarast kan förändringsarbetet med klienterna försvåras ”... ju längre du väntar på att ta kontakt och göra saker, ju längre tiden går minskar den lilla dörren ...”. Det framkommer under intervjuerna

att om det aktiva arbetet dröjer innan det påbörjas kan det bli svårare att nå klienten och få denne att vilja dela med sig av sina berättelser och känslor samt förändra sin situation. Respondenter beskriver att klienter som måste vänta på att utredningsarbetet ska inledas troligen tycker att det är påfrestande att veta att det finns en utredning men inget händer samt att behöva fundera på om de kommer erhålla någon hjälp eller inte.

5.3 Relationer och tillit

En personalomsättning kan enligt respondenterna medföra att klienten får en ny socialsekreterare. Respondenter upplever att klienten vid byte av socialsekreterare troligen uppfattar situationen som svår och jobbig, bland annat då det innebär att skapa en relation till sin nya socialsekreterare. Om klienten måste byta socialsekreterare frekvent kan denne få svårt att lita på socialtjänstens personal vilket kan försvåra för socialsekreteraren att skapa en allians med klienten. "... det är ju jättejobbigt att lära känna och få förtroende för en ny människa det är ju en lång startsträcka, olika lång för olika". Den nya socialsekreteraren måste således inge förtroende och låta klienten skapa en tillit till socialsekreteraren. En annan respondent beskriver:

... för om de hela tiden ska byta handläggare så är det ju liksom svårare att få förtroende för ännu en ny, ja vem är du som kommer hit och vill gräva i mig och mitt liv? Vad har du för liksom mandat? Och du kommer kanske sluta när jag börjar få förtroende för dig ...

Det upplevs också vara påfrestande för klienten när denne måste byta socialsekreterare och därmed behöver återberätta sin historia. En respondent uttrycker:

... det här med personalomsättning, alltså det är förödande för våra klienter och det blir ju ett sämre socialt arbete om du som klient ska behöva byta handläggare två gånger om året. Alltså det är ju också förödande för klienten tänker jag, det är ju fruktansvärt.

Det kan även skapa oro hos klienterna när personal byts ut. Det beskrivs att risken finns att klienterna tröttnar och känner sig utelämnade om de ofta blir tvungna att byta socialsekreterare och skapa nya relationer. En respondent uppger att en specifik socialsekreterare kan vara viktig för klienten "Och vi är inte utbytbara vilket man faktiskt kan tro ibland, för vi har väldigt många klienter men klienterna har faktiskt kanske bara en socialsekreterare och det är inte bara att byta gubbe på funktionen heller". Det beskrivs av respondenter att socialsekreteraren måste skapa en egen relation till klienten för att kunna utföra ett bra arbete. "... jag måste göra ett nytag, när jag kommer så kan inte jag bygga på det som någon annan hade utan jag måste göra ett nytag". Respondenter uppfattar också att utan en tillitsfull relation kan inte socialsekreterarna bedriva ett bra socialt arbete med sina klienter då det sociala arbetet i hög grad är relationsbaserat.

Det belyses även att personalbristen resulterar i att det inte alltid finns tid till att skapa och upprätthålla goda relationer till klienterna då socialsekreterarna inte har tid till annat än det basala. En respondent beskriver att relationen till de nya klienterna var nästan obefintlig när personalbristen var som störst "... jag kom ju inte ihåg vad de hette eller någonting ...", och det fanns inte heller tid att träffa klienterna för att prata känslor, mående och aktuell situation. En annan respondent uppger att om socialsekreteraren inte bemöter klientens behov av att prata om något i samtalet "Då kommer inte det barnet att fortsätta öppna sig liksom, då jobbar du i motvind, så att jag tror att det påverkar klienterna väldigt mycket negativt". Respondenter uppfattar således att detta kan medföra att klienternas relation och tillit gentemot socialsekreterarna kan försämrans om socialsekreterarna inte bemöter och uppmärksammar när klienterna vill berätta något.

5.4 Förändrad klientkontakt

Respondenter upplever att hög personalomsättning påverkar klientkontakten och samtliga respondenter uppfattar att personalbristen har en inverkan på kontakten med klienter. Socialsekreterarnas klientkontakt påverkas genom att bland annat kontaktfrekvensen minskar mellan socialsekreterare och klient, något som framställs vara negativt för klienterna.

... personalbrist tänker jag är väldigt svårt att se som positivt någonstans. Jag tror att det bara påverkar klienten negativt för det betyder att jag som handläggare är ju mindre kontaktbar du försöker ringa mig men jag svarar inte, du försöker mejla mig men jag svarar inte.

Personalbrist medför också att socialsekreterarna erhåller begränsad kunskap om sina klienter på grund av att klientkontakten minskar. Kontakten till klienterna blir sämre när inte tid finns till en mer tät kommunikation. ”Ja, ja eller du kanske inte kan ta de kontakterna eller träffas så många gånger som du egentligen skulle vilja för du har inte tiden ...”. Respondenter upplever att om de inte är aktiva i kontakten med klienterna, tenderar den regelbundna kommunikationen att upphöra då klienterna oftast inte är de som tar kontakt först. Vid hög personalomsättning och personalbrist kan socialsekreterarna ha svårt att veta hur klientens aktuella situation är när klientkontakten minskar, något som vid exempelvis utredning medför att ”... man utgår mer från de uppgifter man fick förra gången man träffades, man har inte lika stor koll på vad som har förändrat sig”.

Hög personalomsättning uppger respondenter medför att klienter får byta socialsekreterare och kan tillfälligt vara utan en ordinarie. Kontakten med socialsekreteraren sker då endast vid behov via telefon eller mejl vilket kan medföra att socialsekreteraren inte erhåller information om klientens nuvarande situation. ”Det blir också en grej som märks när ingen vet något, alltså när de ringer och frågar och ingen kan svara.. det blir ju, det förlorar ju klienten på”. När nya socialsekreterare och de som slutar inte hinner kommunicera med varandra uppfattar respondenter att de nya socialsekreterarna förlorar betydande fakta om klienten ”... alltså kunskap om klienterna försvinner”. Den personliga informationen i mötet mellan socialsekreterare och klient försvinner innan ny socialsekreterare lärt känna klienten. Det kan handla om exempelvis att en klient föredrar att hämtas i korridoren vid besök då denne inte vill sitta i väntrummet. Risken finns således att den nya socialsekreteraren inte bemöter klienten i likhet med den tidigare socialsekreteraren. Hög personalomsättning beskrivs också kunna uppfattas som positiv:

Vissa personer vill ju inte träffa de där personerna som de har träffat innan för de tycker inte att det blev bra, alla klickar ju inte med alla och då är det rätt bra med personalomsättning för att de inte vill bli dömda eller sedda för det som har varit innan.

Vid personalbrist uppger respondenter att endast de nödvändiga mötena kan hållas och att andra möten bortprioriteras. De besök som prioriteras beskriver en respondent: ”De man träffar är ju de som har, kanske inte följer sin planering, de som har kortsiktiga planeringar, om man har någon som är på praktik så man behöver följa upp det varje månad, se hur det går”. Respondenten uppger att även klienter som regelbundet kommer på besök kan prioriteras då det hjälper dem att klara sin situation. Vidare beskriver en annan respondent att socialsekreterarna inte alltid har tid att göra ”det lilla extra” för klienterna, vilket kan påverka klienterna negativt.

Som vissa klienter, där skulle jag ju känna att hade jag tiden så skulle jag ju ta ett extra samtal med personen åka till McDonalds och ta en glass och snacka och verkligen få ut någonting av det och försöka se vad jag kan göra. Och nu finns inte den tiden du har inte tid, det blir inte en process.

Även om klientkontakten förändras vid hög personalomsättning och personalbrist, där socialsekreterarna inte hinner med att träffa sina klienter lika frekvent, finns det ändå socialsekreterare som försöker att minska påverkan på klientkontakten. Det beskrivs under intervjuerna att socialsekreterare väljer bort egen tid som lunch- och fikaraster samt arbetar övertid vid behov för att klienterna inte ska påverkas av socialsekreterarnas arbetssituation.

Respondenter upplever att hög personalomsättning medför att socialsekreterare inte kan fördjupa sig i samtal med klienter. Personalbristen påverkar enligt respondenterna också bemötandet av klienter genom att samtalen som socialsekreterarna har med klienter blir mer ytliga och socialsekreteraren kan bli mindre inkännande. Socialsekreterarna behöver således göra oönskade prioriteringar i samtalet med klienter som resulterar i att samtalets fokus är klientens basala behov. Respondenter uppger att ytliga samtal innebär bland annat att fokusera på de frågor som måste ställas för att kunna inhämta underlag för utredningarna. ”Och då blev det att man inte frågar, som man kanske gör nu, nu sitter man lite och frågar hur är det, är det något du funderar på, vad är.. ja. Det gjorde man ju inte”. Det som bortprioriteras kan således vara det allmänna samtalet eller fördjupande följdfrågor på det klienten berättar.

Vidare framkommer det under intervjuerna att socialsekreterarna kan undvika att respondera när klienter uppvisar ett behov av att samtala om något annat än vad som mötet syftar till att beröra. ”... de här trådarna som, för ibland så slänger ju klienterna ut trådar som man kan snappa upp”. Socialsekreterarna kan även behöva fokusera på det lagstyrda under samtalet eftersom det måste utföras, till exempel utredningar som ska färdigställas inom fyra månader. En respondent beskriver att:

... kom man in på något annat så styrde man ju tillbaka till de här frågorna. För egentligen är inte de här barnen så intresserade av, alltså de har ju fokus på att de är skilda från sina anhöriga de vill ju prata om sin familj, de vill ju prata om att de inte har någon kontakt, hur gör jag för att få kontakt och så. Och så sitter jag här och frågar hur gick det i skolan, ja *suck* ...

Vid hög personalomsättning och personalbrist beskriver en annan respondent att den ytliga klientkontakten kan medföra att socialsekreterarna riskerar att förbise klienters eventuella behov av en djupare kontakt.

... har man ju en del som bara kommer någon gång, en student som inte har så stort behov av några samtal.. alltså det spelar ju inte så stor roll men om den studenten kanske är på väg att falla ur och må jättedåligt och självskadebeteende, alltså det är ju, så det är ju inte så enkelt att veta heller alla gånger från början vilka det är som kräver mer tid och man behöver också ge människor tid.

Respondenter upplever att de kan bli stressade vid hög personalomsättning och personalbrist vilket kan påverka bemötandet av klienterna. Stressen märks troligen av i mötet med klienter då socialsekreterarens mående kan inverka på hur klienten upplever mötet.

... och om jag är stressad blir jag ju oavsett hur mycket jag försöker vara medveten om det så tror jag att jag omedvetet utsöndrar liksom att man är stressad Alltså jag tänker att hur jag är, hur jag mår, hur jag upplever min situation speglas ju alltid i mötet med klienten.

En konsekvens av detta beskriver respondenter kan vara att klienters uppfattning av socialtjänsten kan bli negativ och att de kan bli kritiska till varför de ska uppsöka

socialtjänsten när socialsekreterarna inte upplevs ha tid för dem. Det kan således enligt respondenter bli en negativ spiral där bemötandet av klienterna påverkar inställningen till att vilja uppsöka socialtjänsten. Socialsekreterarens stress kan resultera i att klienten inte känner sig lyssnad på eller uppmärksam i mötet.

... man själv blir ju som en skållad råtta, blir helt sönderstressad för att man konstant inte hinner med. Och det tror jag påverkar ju säkert mötena med klienterna mer än vad vi förstår när vi hela tiden egentligen är i nästa möte i huvudet och du kanske sitter och tänker på någonting du inte hunnit med eller samtal du borde ringa eller något du borde skriva eller ojoj nu ska utredningen vara klar och liksom, så det tror jag liksom påverkar jättemycket, vår upplevda stress alltså i de, alltså i de konkreta mötena.

6. Analys

I följande avsnitt kommer empirin som presenterats i resultatet att analyseras utifrån begreppet handlingsutrymme och teorin om emotionellt arbete med hjälp av författarnas förförståelse. Vidare kommer även relevanta lagrum att framföras för att skapa en ökad förståelse av empirin.

6.1 Analys utifrån handlingsutrymme

Hög personalomsättning och personalbrist kan enligt respondenter medföra att det administrativa klientarbetet kan påverkas negativt genom slarviga utredningar och att klienten riskerar att inte erhålla rätt hjälp eller tillräckligt med stöd. Socialarbetaren, organisationen och klienten beskriver Lipsky (2010) är beroende av varandra och inverkar på handlingsutrymmet. Handlingsutrymmet innefattar bland annat organisationens resurser och klientens behov. Minskade resurser kan begränsa socialarbetarens handlingsutrymme, vilket kan bli problematiskt om klienten har ett omfattande behov (Lipsky, 2010; Svensson et al., 2008). Materiella resurser som kan begränsa socialsekreterares handlingsutrymme kan vara det som personalbrist och personalomsättning innebär, det vill säga att antalet anställda minskar och byts ut. Socialsekreterares handlingsutrymme kan också minskas av icke-materiella resurser, vilket enligt Lipsky (2010) och Svensson et al. (2008) inrymmer bland annat tiden för klienter. Tiden för klienterna uppfattar respondenterna minskar vid hög personalomsättning och personalbrist. Det begränsade handlingsutrymmet som socialsekreterarna kan inneha, på grund av den höga personalomsättningen och personalbristen, kan således bli svårt för socialsekreterarna att hantera då klienternas behov riskerar att inte kunna tillgodoses. Om klienterna har omfattande behov och socialsekreterarna har ett begränsat handlingsutrymme kan det därmed medföra att klientarbetet inte kan utföras adekvat, genom att klienterna exempelvis inte kan få tillräckligt med stöd. Eftersom respondenter upplever att klienterna riskerar att inte erhålla rätt hjälp kan det innebära att SoL 4 kap. 1 § eftersätts då lagrummet redogör för att klienten ska få det stöd denne är berättigad utifrån sitt behov. Hög personalomsättning och personalbrist kan således resultera i att handlingsutrymmet begränsas, vilket kan medföra att klientarbetet påverkas genom att utredningarna blir slarviga och klienterna riskerar att inte få rätt hjälp.

Vidare framkommer det under intervjuerna att personalbrist kan medföra hög arbetsbelastning vilket kan resultera i att socialsekreterarna inte kan bedriva ett bra socialt arbete och att klienterna inte kan erhålla beslut i rätt tid. När socialarbetare har ett begränsat handlingsutrymme beskriver Lipsky (2010) att det kan skapa konflikter där socialarbetaren inte kan utföra arbetet önskvärt på grund av organisationens riktlinjer och minskade resurser. Utifrån respondenternas beskrivningar kan den höga arbetsbelastningen vara resultatet av organisationens minskade resurser och en orsak till att socialsekreterarna inte kan utföra det sociala arbetet önskvärt. Eftersom klienter riskerar att inte få besluten kommunicerade i rätt

tid kan det innebära att socialsekreterarna inte kan följa lagstiftningen då SoL 11 kap. 2 § föreskriver att utredningar ska vara färdigställda inom fyra månader. Att lagstiftningen inte upplevs följas och att det sociala arbetet inte kan utföras adekvat skulle således kunna vara en konsekvens av att organisationen begränsat socialsekreterarnas handlingsutrymme.

Respondenter uppger även att personalbristen kan medföra att de måste bortse från att klientarbetet ska vara av god kvalitet för att hinna med samtliga arbetsuppgifter. Eftersom socialarbetaren enligt Lipsky (2010) förfogar över sitt eget handlingsutrymme kan denne antingen minska handlingsutrymmet genom att arbeta mindre eller inte följa organisationens riktlinjer. SoL 3 kap. 3 § reglerar att arbetet som utförs ska vara av god kvalitet. Socialsekreteraren upplevs därmed inte kunna tillgodose lagrummet då denne måste bortprioritera klientarbetets kvalitet för att hinna med samtliga arbetsuppgifter. Det kan således tolkas som att socialsekreteraren gör motstånd mot organisationen, på grund av det begränsade handlingsutrymmet som personalbristen medför, genom att riktlinjerna inte följs. En respondent uppger att denne kan tvingas ”sänka ribban” på klientarbetet för att ha tid att utföra samtliga arbetsuppgifter. Socialsekreteraren kan således antas använda handlingsutrymmet för att själv kontrollera hur klientarbetet ska utföras trots organisationens krav, vilket kan avse att sänka kvaliteten på klientarbetet för att kunna utföra samtliga arbetsuppgifter.

Vid hög personalomsättning och personalbrist beskriver respondenter att dokumentationen kan blir mer kortfattad då inte tid finns till att dokumentera utförligt. Socialarbetare har utifrån Svensson et al. (2008) ett handlingsutrymme som inbegriper tolkningsföreträde, vilket innebär att de innehar makt över vad som ska dokumenteras och har därmed rätt att bestämma och tolka hur en situation är. Av respondenternas beskrivningar kan socialsekreterarna antas ha tolkningsföreträde då de beskriver att de medvetet kan välja vad som ska dokumenteras, exempelvis att socialsekreterarna antecknar att ett telefonsamtal har skett men inte vad det handlade om. Socialsekreterarnas tolkningsföreträde och makt över klienter kan således förstås genom att de bestämmer vad som ska dokumenteras utifrån vad de upplever är viktigt gällande klienters situation. När socialsekreterarna inte dokumenterar allt kan SoL 11 kap. 5 § inte uppfyllas då lagrummet redogör för att samtlig handläggning av en klients ärende ska dokumenteras. Tolkningsföreträdet vid hög personalomsättning och personalbrist kan därmed antas medföra att lagrummet inte kan följas och risken finns att socialsekreterare inte antecknar händelser som kan vara av betydelse, vilket är i enlighet med vad respondenter beskriver.

Klientens basala behov prioriteras enligt respondenterna vid hög personalomsättning och personalbrist, vilket medför att förändringsarbetet riskerar att fördröjas. Svensson et al. (2008) beskriver att tolkningsföreträde innebär att socialarbetaren får definiera vilka behov klienten har och hur de bör tillgodoses. Socialarbetaren kan då uppleva att det är svårt att avgöra vad som ska få företräde, klientens behov eller organisationens riktlinjer (Svensson et al., 2008). Vid hög personalomsättning och personalbrist kan socialsekreterarens tolkningsföreträde innebära att denne måste klargöra vilka behov hos klienten som ska prioriteras. Detta skulle kunna medföra att socialsekreteraren måste bestämma om klientens behov eller organisationens riktlinjer ska få företräde i handlingsutrymmet. Utifrån respondenternas beskrivningar kan socialsekreteraren antas välja att beakta organisationens riktlinjer före klientens behov, då respondenterna uppger att klientens behov av förändringsarbete fördröjs och endast det basala prioriteras. När organisationen har begränsade resurser med anledning av hög personalomsättning och personalbrist kan det därmed förstås som att socialsekreteraren väljer att beakta organisationens riktlinjer när

denne tar beslut utifrån sitt handlingsutrymme. Vidare förskriver SoL 1 kap. 1 § att socialarbetaren ska försöka utveckla klientens egna resurser och främja klientens autonomi. En respondent beskriver att denne inte har tid att fokusera på annat än det basala i klientarbetet vilket ”... fördröjer vägen till självförsörjning...”. Socialsekreteraren kan därmed inte tillgodose kraven enligt SoL 1 kap. 1 § när förändringsarbetet fördröjs, då det kan antas vara förenat med att utveckla klientens resurser för att denne ska uppnå autonomi. Socialsekreteraren kan således inte bedriva ett socialt arbete där klienten kan uppnå självständighet när socialsekreteraren utgår från organisationens riktlinjer i sitt handlingsutrymme vid hög personalomsättning och personalbrist.

6.2 Analys utifrån emotionellt arbete

Respondenter uppger att vid hög personalomsättning och främst personalbrist kan det medföra att socialsekreterare medvetet blir mindre inkännande och inte har tid att fördjupa sig i klienters problematik, trots klienters behov. Att socialsekreteraren kan bli mindre inkännande skulle kunna medföra att det emotionella arbetet inte kan utföras adekvat. Detta då Hochschild (2003) beskriver att om den professionella inte lyssnar in klientens känslor och bemöter dennes behov kan det medföra att klienten upplever den professionella som likgiltig eller cynisk. Utifrån respondenters beskrivningar kan således klienten uppfatta socialsekreteraren som likgiltig på grund av att denne kan bli mindre inkännande. Det kan medföra att socialsekreteraren inte upplevs vara lyhörd i samtalet och engagerad i klientens behov av att exempelvis samtala om en viss händelse. När socialsekreteraren inte fördjupar sig i samtalet och känner in klienten kan det även uppfattas som att arbetet denne utför gentemot klienten inte upprätthåller god kvalitet, det vill säga att SoL 3 kap. 3 § inte kan efterföljas.

Vidare framkommer det under intervjuerna att klientens förtroende för socialtjänsten kan påverkas om denne måste byta socialsekreterare ofta eftersom det kan resultera i att klienten riskerar att känna sig utelämnad. Detta kan tolkas som att det emotionella arbetet inte bedrivs då Dahlgren och Starrin (2004) uppger att det handlar om att generera en känsla som till exempel nöjdhet hos klienten. Respondenterna upplever att klienten inte uppvisar någon positiv känsla utan de beskriver att klienten kan känna sig utelämnad. Det kan därmed resultera i att socialsekreteraren inte utför klientarbetet adekvat genom att upparbeta en känsla av exempelvis trygghet hos klienten. SoL 1 kap. 1 § föreskriver att socialsekreterarna ska främja klienternas trygghet i samhället, vilket således inte upplevs kunna uppfyllas av socialsekreterarna när klienterna tvingas byta socialsekreterare frekvent. Att klienten uppvisar en negativ känsla kan även vara en motsats till vad socialtjänsten kan antas vilja att klienten ska känna, eftersom respondenter upplever att dessa känslor kan medföra att klientens förtroende för socialtjänsten kan minska. Detta kan vara ytterligare ett tecken på att det emotionella arbetet inte kan uppfyllas till fullo då Dahlgren och Starrin (2004) beskriver att det emotionella arbetet består av att organisationen styr vilken känsla som den professionella ska upparbeta hos klienten. Det emotionella arbetet upplevs således inte kunna bedrivas inom socialtjänsten när socialsekreterare ofta byts ut, vilket kan påverka klientarbetet genom att klienterna inte blir bemötta i enlighet med det emotionella arbetets krav.

När socialsekreteraren inte fördjupar sig i mötet med klienten på grund av att denne endast har tid att prioritera det basala, upplever respondenter att socialsekreteraren riskerar att förbise om en ny klient är i behov av mer hjälp. Ett djupt emotionellt agerande beskriver Dahlgren och Starrin (2004) samt Hochschild (2003) handlar om att uppvisa en äkta känsla för att beröra klienten medan ett ytligt emotionellt agerande handlar om att framställa en känsla som den professionella låtsas känna för klienten. Ett ytligt emotionellt agerande kan

utövas om det inte är nödvändigt att fördjupa sig i samtalet (Dahlgren & Starrin, 2004; Hochschild, 2003). När socialsekreteraren inte fördjupar sig i samtalet på grund av att det basala prioriteras, kan det förstås utifrån det emotionella arbetet som att socialsekreteraren bemöter klienten med ett ytligt istället för ett djupt emotionellt agerande. Detta då det djupare emotionella arbetet bör användas när socialsekreteraren ska engagera klienten och fördjupa sig i samtalet, i enlighet med Dahlgren och Starrin (2004) samt Hochschild (2003), vilket respondenter uppger att de inte kan göra vid personalbrist. Om en ny klient är i behov av ett förändringsarbete men inte bemöts djupt emotionellt av socialsekreteraren i syfte att engagera klienten till att vilja samtala om sin situation, skulle det kunna leda till att denne inte berättar om sitt fullständiga behov i samtalet. Eftersom respondenter uppger att det basala prioriteras på grund av personalbristen kan det antas att den nya klienten endast får dessa behov tillgodosedda men att resterande hjälp riskeras att förbises på grund av att socialsekreteraren inte bemöter klienten adekvat.

Respondenter beskriver att de riskerar att känna sig stressade vid hög personalomsättning och personalbrist vilket kan resultera i ett sämre bemötande av klienterna. Den professionellas egna känslor som exempelvis stress kan enligt Hochschild (2003) framställas i mötet med klienten. Detta upplevs inte adekvat utifrån organisationen då den kräver att den professionella ska bekräfta klientens känslor genom ett ytligt eller djupt emotionellt agerande. Vidare beskriver Hochschild (2003) att stress som den professionella kan uppleva kan medföra att denne tar avstånd från andra känslor i syfte att förhindra att stressen förvärras. Detta kan resultera i att den professionella distanserar sig från det emotionella arbetet och de emotioner som medföljer arbetet (Hochschild, 2003). Respondenter uppger att de blir "sönderstressade" för att de inte hinner med klientarbetet vilket de tror att klienterna känner av i mötet. Stressen som socialsekreterarna kan känna kan således antas vara deras personliga känslor som framkommer i möten med klienterna. Socialsekreterarna kan ta avstånd från det emotionella arbetet helt och därmed uppvisa stress i möten med klienterna istället för att ha ett ytligt eller djupt emotionellt agerande. Känslorna som socialtjänsten kan antas vilja att socialsekreterarna ska visa kan således inte uppvisas. Stressen som socialsekreterarna kan framställa i klientkontakten kan även vara ett tecken på att andra känslor blockeras för att de ska kunna hantera stressen som hög personalomsättning och personalbrist kan medföra. Resultatet av detta kan medföra att klienterna inte blir bemötta adekvat, vilket respondenter upplever då de beskriver att klienterna riskerar att inte känna sig uppmärksammade i möten när socialsekreterarna är stressade.

Socialsekreterarnas känslor skulle också kunna förstås utifrån emotiv dissonans som Hochschild (2003) beskriver handlar om hur professionella efter en tid kan ha svårt att särskilja vilka känslor som ska uppvisas, det vill säga de professionella eller de personliga känslorna. Det kan medföra att professionella anammar antingen sina personliga känslor eller det emotionella arbetets (Hochschild, 2003). En respondent beskriver att: "... hur jag är, hur jag mår speglas ju alltid i mötet med klienten". Socialsekreterarnas mående kan således vara personliga känslor som tar över de känslor som ska uppvisas utifrån det emotionella arbetet. Klienterna kan påverkas genom att inte bli bemötta lämpligt, det vill säga enligt det emotionella arbetets krav, utan de riskerar att bemötas olika beroende på socialsekreterarens mående. Om socialsekreteraren exempelvis är ledsen kan klienten bemötas annorlunda i mötet än om socialsekreteraren är glad. Det kan innebära att socialsekreteraren förskjuter det professionella bemötandet och känslorna som medföljer genom att låta sitt mående inverka i mötet med klienten.

7. Slutsatser och diskussion

I följande avsnitt kommer studiens slutsatser att presenteras och en diskussion framförs där resultatet diskuteras i förhållande till litteratur och tidigare forskning. Vidare belyses vilka praktiska implikationer studien har på det sociala arbetet, styrkor och begränsningar med studien samt avslutningsvis belyses förslag på vidare forskning.

7.1 Slutsatser

Syftet med studien var att undersöka hur socialsekreterare som utför myndighetsutövning inom socialtjänsten uppfattar att hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet. En övergripande slutsats i studien är att socialsekreterares klientarbete riskerar att inte kunna utföras adekvat vid hög personalomsättning och personalbrist inom socialtjänsten. Det som är återkommande i resultatet och som kan medföra att klientarbetet påverkas negativt är att oönskade prioriteringar måste genomföras. Det upplevs också utefter respondenternas beskrivningar att personalbrist påverkar klientarbetet i större utsträckning än hög personalomsättning. Andra slutsatser är att socialsekreterares handlingsutrymme begränsas vid hög personalomsättning och personalbrist vilket påverkar utförandet av framförallt det administrativa klientarbetet. Det begränsade handlingsutrymmet riskerar att leda till att klienten inte får rätt hjälp, hjälp inom lagstadgad tid eller att socialsekreterarna inte kan beakta hela klientens behov för att kunna främja klientens autonomi. Hög personalomsättning och personalbrist kan även medföra en förändrad klientkontakt, vilket kan leda till att det emotionella arbetet inte kan utföras till fullo samt att klienter således riskerar att inte bli bemötta adekvat genom ett yligt eller djupt emotionellt agerande.

7.2 Diskussion

När en arbetsplats har hög personalomsättning och/eller personalbrist upplevs det att rättssäkerheten kan påverkas. När socialsekreterare utför myndighetsutövning är det enligt Lind och Fridström Montoya (2014) ett krav att arbetet utförs rättssäkert, vilket bland annat avser att de följer lagar och regler som verksamheten arbetar utifrån samt att klienten erhåller hjälp utefter sina behov. När socialsekreterarens handlingsutrymme begränsas vid hög personalomsättning och personalbrist riskerar det att leda till sämre kvalitet på klientarbetet, genom att klienter kan erhålla felaktiga beslut samt att besluten inte blir färdigställda inom lagstyrd tid. Rättssäkerheten kan därmed kanske inte säkerställas till fullo då studiens resultat visar att bland annat SoL 3 kap. 3 §, 4 kap. 1 §, 11 kap. 2 § och 11 kap. 5 § riskerar att inte kunna efterföljas vid hög personalomsättning och personalbrist. Om inte socialsekreteraren kan följa lagstiftningen är frågan huruvida klienten erhåller adekvat hjälp och om hjälpen riskeras att erhållas försent. Eftersom rättssäkerheten med tillhörande lagstiftning kan antas vara en del av klienternas rättigheter, kan det förstås som att socialtjänsten inte uppfyller sina skyldigheter gentemot klienterna på grund av hög personalomsättning och personalbrist. Handlingsutrymmet som socialsekreterarna har vid hög personalomsättning och personalbrist kan således resultera i att klientens behov inte kan tillgodoses och att lagstiftning inte kan uppfyllas. Det kan därmed anses vara viktigt att det genomförs förändringar inom socialtjänsten för att socialsekreterare som utför myndighetsutövning ska ha möjlighet att genomföra ett bra och rättssäkert arbete i syfte att klienten ska erhålla adekvat hjälp i rätt tid.

Det är av uppfattningen att socialtjänsten i Sverige har en svår personalsituation som påverkar klienterna negativt. Studiens slutsatser överensstämmer med vad flera rapporter belyser där hög personalomsättning och personalbrist bland annat medför att klienterna måste byta socialsekreterare ofta, ärenden blir liggandes och förändringsarbetet fördröjs (Socialdepartementet, 2017; Socialstyrelsen, 2016c; Vision, 2015). Det kan anses vara viktigt

att belysa hur klienterna påverkas av att klientarbetet brister och vilka de långsiktiga konsekvenserna kan bli för klienterna om inte personalsituationen förändras inom socialtjänsten. Det framkommer i studien att socialsekreterarna vid hög personalomsättning och personalbrist inte kan vara lyhörda i samtalen eller bemöta klienters känslor med ett djupt eller ytligt emotionellt agerande. Klienterna riskerar då att inte bli bemötta adekvat vilket kan medföra att de känner sig utelämnade. När förändringsarbetet fördröjs uppger respondenter att klienterna kan isolera sig och hamna i utanförskap. Detta kan således vara några av de konsekvenser som det bristande klientarbetet kan medföra för klienterna men det skulle kanske även kunna påverka klienterna i andra avseenden. Det kan antas att om klienterna inte får någon adekvat hjälp skulle det kunna leda till att de tillslut inte vill ha hjälp av socialtjänsten då de kan förlora förtroendet, vilket även respondenter uppger kan bli ett resultat av ett ohållbart klientarbete. Om hög personalomsättning och personalbrist fortsätter vara ett problem inom socialtjänsten, när ska då det klientarbetet som ständigt bortprioriteras att genomföras? När kommer klienternas förändringsarbete påbörjas om inte personalsituationen förändras? Dessa faktorer och att klienterna inte vill ha hjälp från socialtjänsten skulle på lång sikt kunna medföra ytterligare negativa konsekvenser för klienterna då problematiken kan bli mer allvarlig och svårare att lösa.

När socialsekreterares handlingsutrymme är begränsat kan barnets bästa, som föreskrivs i SoL 1 kap. 2 § och i barnkonventionens artikel 3 (UNICEF Sverige, 2009), beaktas till fullo? Några respondenter som arbetar med barn uppger att kvaliteten blir bristfällig vid personalbrist, varav en respondent beskriver att när personalbristen var som störst medförde det att denne hela tiden var tvungen att "... sänka ribban ..." tills denne kände "... vad är det som är good enough...". Kan "good enough" tillgodose vad som är barnets bästa i sin helhet eller löser det endast de akuta behoven? Utifrån socialsekreterarens begränsade handlingsutrymme kan det anses att barnets bästa utifrån barnets alla behov inte alltid kan tillgodoses. Resultatet visar att handlingsutrymmet medför att det endast finns utrymme att beakta barnets basala behov och inte andra faktorer som vad barnet vill ha och behöver. Med utgångspunkt i barnet och dennes behov kan det däremot uppfattas att barnets bästa inte beaktas till fullo då dennes behov kan antas vara att komma ur sin problematik och att kontakten med socialtjänsten på sikt ska kunna upphöra. Utifrån barnets perspektiv kan det antas att det inte är tillräckligt att enbart erhålla det mest basala som exempelvis att ha "tak över huvudet". Det kan således anses att socialsekreterarnas begränsade handlingsutrymme kan medföra att de inte har möjlighet att beakta barnets bästa utifrån ett helhetsperspektiv.

Tidigare forskning beskriver framförallt hur personalomsättning och personalbrist påverkar socialarbetaren och dennes mående. Personalbrist kan exempelvis leda till ökad arbetsbelastning och stress som i sin tur kan medföra att socialarbetaren blir deprimerad och utmattad (Stevens, 2008; Welander et al., 2017; Yamatani et al., 2009). I studien framkommer det att socialsekreterarna kan uppleva stress på grund av hög personalomsättning och personalbrist. Det kan resultera i att stressen uppfattas av klienterna i mötet då socialsekreterarna kan uppvisa sina personliga känslor och ta avstånd från de professionella känslorna för att stressen inte ska förvärras. Forskningen och studiens resultat kan således till viss del anses innefatta likheter där personalbrist kan resultera i stress hos socialarbetaren. Tidigare forskning fokuserar på hur socialarbetaren och dennes hälsa påverkas av personalsituationen medan föreliggande studie har som syfte att belysa hur klientarbetet påverkas. Det som beskrivs i forskningen kan således problematiseras i förhållande till studiens resultat genom att socialarbetarens känslor och mående skulle kunna påverka klientarbetet då klienten riskerar att inte bemötas adekvat. Utifrån studien upplevs

socialarbetarens mående vara av betydelse för hur det sociala arbetet ska kunna bedrivas och har således en inverkan på hur klientarbetet kan utföras.

Klientarbetet kunde enligt tidigare forskning påverkas av hög arbetsbelastning genom att socialarbetare fick mindre tid för klienterna och att kvaliteten på arbetet kunde försämrans (Stevens, 2008; Tham, 2018; Yamatani et al., 2009). I de genomförda intervjuerna framkommer det att när respondenterna beskriver hur hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet redogör de först hur faktorerna inverkar på dem för att sedan beskriva hur klientarbetet påverkas. Socialsekreterarna hade kanske till en början svårt att förstå hur hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet utan att först reflektera över hur faktorerna påverkar dem i yrkesrollen som socialsekreterare. Det skulle också kunna vara att socialsekreterarna upplever att hög personalomsättning och personalbrist inte påverkar klientarbetet utan endast dem. Socialsekreterarna kan således uppfatta att det är hur de påverkas av faktorerna som i sin tur har en inverkan på klientarbetet. Tidigare forskning, i begränsad utsträckning, och respondenterna i denna studie beskriver att bland annat hög arbetsbelastning påverkar klientarbetet. Frågor som därmed bör framföras är om faktorerna som kan resultera i en ökad arbetsbelastning är av betydelse eller om konsekvenserna på klientarbetet alltid blir detsamma? Om det skulle vara några andra faktorer än hög personalomsättning och personalbrist som medför ökad arbetsbelastning, skulle det fortfarande ha samma inverkan på klientarbetet? Om inte socialsekreteraren påverkas av hög personalomsättning och personalbrist kan då klientarbetet påverkas?

7.3 Praktiska implikationer

Studien beskriver socialsekreterares uppfattningar av hur klientarbetet kan påverkas av hög personalomsättning och personalbrist. Studien kommer fram till att klientarbetet påverkas negativt av socialtjänstens personalsituation vilket kan bedömas viktigt att belysa då det annars kan upplevas att personalsituationen inom en arbetsplats endast påverkar de som arbetar inom den och inte utomstående. Resultatet visar att följder på klientarbetet bland annat är att dokumentationen kan brista, klienters förändringsarbete kan fördröjas, klientkontakten kan förändras och relationer mellan socialsekreterare och klient kan behöva skapas på nytt. Dessa konsekvenser beskrivs av respondenterna är "... förödande för klienten ..." och medför att det sociala arbetet blir bristfälligt. Författarnas förhoppningar är att problematiken uppmärksammas och att förändringar inom socialtjänsten sker inom en snar framtid innan följderna för klienterna riskerar förvärras. Resultatet kan således ha en inverkan på det sociala arbetet genom att kunskapen som studien medför kan vara av betydelse att belysa. Socialtjänsten kan få en inblick i hur hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet vilket skulle kunna medföra att socialtjänsten försöker förändra situationen för att klienterna inte ska påverkas negativt av den. Studien kan även bidra till att samhället får en ökad förståelse för socialsekreterares arbetssituation samt den höga personalomsättningen och personalbristens konsekvenser på utförandet av det sociala arbetet, det vill säga klientarbetet.

7.4 Styrkor och begränsningar

Studien ämnade att undersöka hur socialsekreterare upplever att hög personalomsättning och personalbrist kan påverka klientarbetet. Studiens syfte bedöms besvaras utifrån respondenternas uppfattningar då flertalet beskrivningar inhämtats från olika respondenter. Eftersom studien endast haft sex respondenter är det däremot möjligt att författarna inte lyckats inhämta alla beskrivningar av hur klientarbetet kan påverkas av hög personalomsättning och personalbrist. Antalet respondenter i studien kan således ha varit för få då fler respondenter hade kunnat medföra ytterligare perspektiv på hur klientarbetet kan

påverkas. Studien kunde inte beakta att respondenterna skulle inneha en variation då intresset att delta i studien var begränsat. Detta skulle kunna vara en begränsning med studien då exempelvis socialsekreterares erfarenheter skulle kunna påverka hur de hanterar klientarbetet vid hög personalomsättning och personalbrist. Om respondenternas erfarenheter beaktats genom studien hade resultatet eventuellt kunnat påvisa skillnader i hur hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet utifrån socialsekreterares erfarenheter.

Vid insamling av empiri kan författarnas förförståelse ha medfört att förutfattade meningar kan ha påverkat hur frågor ställdes under intervjuerna. Förförståelsen kan även ha bidragit med att författarna hade en viss kunskap om vad intervjun skulle beröra, vilket således kan ha resulterat i att författarna kunde ställa adekvata frågor för att erhålla relevanta beskrivningar som berörde studiens syfte. Empirin har tolkats flertalet gånger i syfte att få en rättvis och fördjupad beskrivning av respondenternas utsagor. Att studien inspirerats av hermeneutik kan således utifrån metodvalet anses stärka studien, då det medför att författarna fått en fördjupad förståelse av respondenternas uppfattningar av hur klientarbetet kan påverkas vid hög personalomsättning och personalbrist. Det som däremot kan ha påverkat studien är att författarnas förförståelse var en del av tolkningsprocessen, då det kan ha inverkat på hur resultatet förstås och beskrivs.

Det kan vara av betydelse att undersöka hur den svåra personalsituationen inom socialtjänsten påverkar klientarbetet då det enligt respondenter kan likställas med hur det sociala arbetet bedrivs. Studien kan således bidra med ny kunskap om den höga personalomsättningen och personalbristens påverkan på det sociala arbetet utifrån ett annat perspektiv än vad tidigare forskning berört. Det som däremot hade kunnat medföra ett helhetsperspektiv på hur klientarbetet påverkas var om både socialsekreterare och klienter intervjuats för att sedan kunna jämföra de olika gruppernas syn. Det hade kunnat bidra med en mer fördjupad förståelse för hur klientarbetet påverkas av hög personalomsättning och personalbrist.

7.5 Förslag på vidare forskning

I den tidigare forskningen som granskats i studien har ingen information identifierats gällande personalomsättningen och personalbristens inverkan på socialsekreterares klientarbete. Det skulle därmed kunna motivera att mer forskning inom området bör genomföras. Eftersom föreliggande studie kommer fram till att klientarbetet kan påverkas negativt om socialtjänsten har hög personalomsättning och personalbrist, kan det vara betydelsefullt att forska om hur situationen ska kunna förbättras. Förslag på vidare forskning skulle således kunna vara att undersöka hur situationen bör förändras för att klientarbetet ska vara rättssäkert och för att klienterna ska bli bemötta adekvat, där socialsekreterarna har tid för klienterna. Det skulle också vara intressant att i framtiden genomföra en kvalitativ studie av hur klienter upplever att klientarbetet, med fokus på bemötande och hantering av ärenden, påverkas av personalsituationen på socialtjänsten. Resultatet skulle därefter kunna jämföras med föreliggande studie för att fördjupa kunskapen om hur hög personalomsättning och personalbrist påverkar klientarbetet ur både klienters och socialsekreterares perspektiv.

8. Referenslista

- Andersson, S. (2016). *Om positivism och hermeneutik*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Back, C., & Berterö, C. (2015). Interpretativ fenomenologisk analys. I A. Fejes, & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 148-161). Stockholm: Liber AB.
- Bergmark, Å., & Lundström, T. (2004). Det sociala arbetets viktigaste resurs? Om omfattningen av personal inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*, (2), 119-135.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.
- Chen, S-Y., & Scannapieco, M. (2009). The influence of job satisfaction on child welfare worker's desire to stay: An examination of the interaction effect of self-efficacy and supportive supervision. *Children and Youth Services Review*, 32, 482-486. doi:10.1016/j.childyouth.2009.10.014
- Chernesky, R. H., & Israel, M. K. (2009). Job expectations and intention to leave in a state child welfare agency. *Journal of Public Child Welfare*, 3(1), 23-39. doi: 10.1080/15548730802690817
- Dahlgren, L., & Starrin, B. (2004). *Emotioner, vardagsliv & samhälle: En introduktion till emotionssociologi*. Malmö: Liber AB.
- Dickinson, N. S., & Painter, J. S. (2009). Predictors of undesired turnover for child welfare workers. *Child Welfare*, 88(5), 187-208.
- Dillenburg, K. (2004). Causes and alleviation of occupational stress in child care work. *Child Care in Practice*, 10(3), 213-224. doi: 10.1080/1357527042000244356
- Fejes, A., & Thornberg, R. (2015). Kvalitativ forskning och kvalitativ analys. I A. Fejes, & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 16-43). Stockholm: Liber AB.
- Förvaltningslagen (1986:223) [FL]. Stockholm: Sveriges Riksdag.
- Hjerm, M., & Lindgren, S. (2014). Metod och metod: jag vill ju förstå samhället? I M. Hjerm, S. Lindgren, & M. Nilsson (Red.), *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (s.13-28). Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling: with a new afterword*. Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press.
- Kalliath, P., & Kalliath, T. (2015). Work-family conflict and its impact on job satisfaction of social workers. *British Journal of Social Work*, 45(1), 241-259. doi:10.1093/bjsw/bct125
- Kvale, S., & Brinkman, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Lee, J., Forster, M., & Rehner, T. (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. doi:10.1016/j.childyouth.2010.08.019
- Lind, A-S., & Fridström Montoya, T. (2014). Socialt arbete i det allmännas tjänst. I E. Eneroth (Red.), *Juridik för socialt arbete*. (s. 13-24). Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Lindgren, S. (2014). Kvalitativ analys. I M. Hjerm, S. Lindgren, & M. Nilsson, (Red.), *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (s. 29-44). Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lundman, B., & Hällgren Graneheim, U. (2017). Kvalitativ innehållsanalys. I B. Höglund Nielsen & M. Granskär, (Red.), *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård* (s. 219-234). Lund: Studentlitteratur AB.
- McFadden, P., Campbell, A., & Taylor, B. (2015). Resilience and burnout in child protection social work: Individual and organisational themes from a systematic literature review. *The British Journal of Social Work*, 45(5), 1546-1563. doi:10.1093/bjsw/bct21

- McKitterick, B. (2012). Recruiting, retaining and making the best use of social workers in adult social care. *Social Care and Neurodisability*, 3(3), 116-121. doi: 10.1108/20420911211268731
- Nilsson, M. (2014). Att samla in kvalitativa data: halvstrukturerade intervjuer. I M. Hjerm, S. Lindgren, & M. Nilsson, (Red.), *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (s. 149-166). Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Näslund, J., & Ahlgren, T. (2004). *Socialarbetaren - nomad eller bofast? En kartläggning av faktorer som påverkar personalrörlighet hos socialarbetare i Jönköpings län* (IFO FoU-rapport, nr 2004:1). Jönköping: Luppen Kunskapscentrum. Hämtad från: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:253951/FULLTEXT01.pdf>
- Scannapieco, M., & Connell-Carrick, K. (2007). Child welfare workplace: The state of the workforce and strategies to improve retention. *Child Welfare*, 86(6), 31-52.
- Socialdepartementet. (2017). Barnets och ungdomens reform: Förslag för en hållbar framtid. Stockholm: Regeringskansliet Socialdepartementet. Hämtad från: <https://www.regeringen.se/4b007c/contentassets/37d51abb4e8c40928c289f4c3b423c37/barnet-och-ungdomens-reform--forslag-for-en-hallbar-framtid.pdf>
- Socialstyrelsen. (2016a). *Individ- och familjeomsorg: Lägesrapport 2016*. Stockholm: Socialstyrelsen. Hämtad från: <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20080/2016-2-22.pdf>
- Socialstyrelsen. (2016b). *Krav på behörighet inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård: Uppföljning av lagändring*. Stockholm: Socialstyrelsen. Hämtad från: <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20224/2016-5-32.pdf>
- Socialstyrelsen. (2016c). *Lägesbild av socialtjänstens arbete: februari 2016*. Stockholm: Socialstyrelsen. Hämtad från: <https://www.socialstyrelsen.se/SiteCollectionDocuments/lagesbild-av-socialtjanstens-arbete-februari-2016.pdf>
- Socialstyrelsen. (2017). *Kompetenssatsning inom den sociala barn- och ungdomsvården: Slutredovisning av uppdraget*. Stockholm: Socialstyrelsen. Hämtad från: <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20649/2017-6-11.pdf>
- Socialtjänstlag (2001:453) [SoL]. Stockholm: Sveriges Riksdag.
- Statistiska centralbyrån. (u.å.). *Kommuner i siffror*. Hämtad 30 maj, 2018, från Statistiska centralbyrån, <https://www.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/kommuner-i-siffror/>
- Stevens, M. (2008). Workload management in social work services: What, why and how?. *Practice: Social Work in Action*, 20(4), 207-221. doi: 10.1080/09503150802601860
- Svensson, K., Johnsson, E., & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Sveriges Kommuner och Landsting. (2016). *Rekryteringsläget inom socialtjänsten: Barn och unga samt ekonomiskt bistånd, december 2015*. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting. Hämtad från: <https://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7585-323-9.pdf?issuusl=ignore>
- Tham, P. (2007). Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*, 37, 1225-1246. doi:10.1093/bjsw/bcl054
- Tham, P. (2018). A Professional role in transition: Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. *The British Journal of Social Work*, 48(2), 449-467. doi: 10.1093/bjsw/bcx016
- Tham, P., & Meagher, G. (2009). Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare?. *British Journal of Social Work*, 39, 807-827. doi:10.1093/bjsw/bcm170

- Thornberg, R., & Fejes, A. (2015). Kvalitet och generaliserbarhet i kvalitativa studier. I A. Fejes, & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 256-275). Stockholm: Liber AB.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur AB.
- UNICEF Sverige. (2009). *Barnkonventionen: FN:s konvention om barnets rättigheter*. Stockholm: UNICEF Sverige.
- Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer: inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet. Hämtad från: https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf
- Vision. (2015). *Socialchefsrapport 2015: Uppdrag välfärd*. Stockholm: Vision. Hämtad från: <http://mb.cision.com/Public/1167/9825520/9d91c46ffe584a29.pdf>
- Welander, J., Astvik, W., & Isaksson, K. (2017). Corrosion of trust: Violation of psychological contracts as a reason for turnover amongst social workers. *Nordic Social Work Research*, 7(1), 67-79. doi: 10.1080/2156857X.2016.1203814
- Westlund, I. (2015). Hermeneutik. I A. Fejes, & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 71-89). Stockholm: Liber AB.
- Wihlborg, M. (2017). Fenomenografi. I B. Höglund Nielsen, & M. Granskär, (Red.), *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård* (s. 107-126). Lund: Studentlitteratur AB
- Yamatani, H., Engel, R. & Spjeldnes, S. (2009). Child welfare worker caseload: What's just right?. *National Association of Social Workers*, 54(4), 361-368.
- Ödman, P-J. (2007). *Tolkning, förståelse, vetande: hermeneutik i teori och praktik*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.

Bilaga 1

Informationsbrev:

Förfrågan om att delta i en studie gällande personalomsättningens och personalbristens påverkan på socialsekreterares klientarbete.

Studien är ett examensarbete inom socialt arbete och vi som genomför den är Johanna Nilsson och Sara Olofsson som studerar socionomprogrammet vid Örebro universitet. Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever att personalomsättningen och personalbristen påverkar arbetet med klienter. Studien ska således undersöka hur socialsekreterare upplever att personalomsättningen och personalbristen inverkar på klientarbetet. Målet med studien är att uppnå kunskap om personalomsättningens och personalbristens påverkan på socialsekreterares klientarbete samt uppmärksamma hur situationen för socialsekreterare inom socialtjänsten ser ut och eventuellt kan förändras.

Vi söker dig som arbetar som socialsekreterare inom socialtjänsten i en liten kommun och som utför myndighetsutövning. Vi önskar att under en intervju få ta del av din upplevelse av personalomsättningens och personalbristens påverkan på ditt klientarbete. Intervjun beräknas ta 45-60 minuter och bör förslagsvis genomföras under vecka 14 eller 15. Med ditt samtycke kommer intervjun att spelas in för att vi ska kunna återge din berättelse på ett korrekt sätt. Intervjun kommer förslagsvis att genomföras i era lokaler i ett avskilt rum.

Deltagandet i studien är frivilligt och du har rätt att när som helst avbryta din medverkan utan att behöva berätta varför, de uppgifter du lämnat kommer att exkluderas ur studien. Det du berättar under intervjun kommer endast att nyttjas för denna studie. Uppgifterna du lämnar kommer att avidentifieras vilket innebär att läsare inte ska kunna urskilja vilka respondenterna är. Dina personuppgifter kommer också förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem. Det färdiga examensarbetet kommer sedan att publiceras i DiVA som är ett öppet arkiv där uppsatser återfinns.

Vi undrar härmed om du vill vara en del av vår studie. Svar om deltagande önskas per mejl eller telefon senast 29 mars.

Har du ytterligare frågor är du välkommen att höra av dig till oss.

Studenter
Johanna Nilsson
Sara Olofsson

Med vänliga hälsningar,
Johanna Nilsson och Sara Olofsson

Handledare
Örjan Garpenholt

Bilaga 2

Intervjuguide:

Inledning:

- Vilken utbildning har du?
- Hur länge har du arbetat efter avslutad utbildning?
- Hur länge har du varit verksam på din arbetsplats?
- Beskriv ditt administrativa klientarbete.
- Beskriv din kontakt med klienter.

Personalsituationen

- Kan du beskriva hur personalsituationen ser ut på arbetsplatsen?
- Personalomsättningens påverkan på klientarbetet.
- Personalbristens påverkan på klientarbetet.
- Beskriv skillnaden mellan konsekvenser av personalbrist och personalomsättning på klientarbetet.
- Kan du beskriva hur du skulle vilja utföra klientarbetet?

Avslutning

- Finns det något annat du skulle vilja ta upp gällande personalomsättningens och personalbristens påverkan på klientarbetet?
- Om vi kommer på en kompletterande fråga, är det okej om vi tar kontakt med dig via mejl eller telefon?