



Ersta Sköndal Högskola

Institutionen för socialvetenskap

Socionomprogrammet 210 hp

## **Färska socionomer**

**En studie om hur nytexaminerade socionomer upplever och hanterar sin  
arbetssituation**

Elsa Björkenor och Ola Storm

Examensarbete i socialt arbete

SOC63, VT-2014

C-uppsats

Handledare: Magnus Karlsson

Examinator: Magnus Jegermalm

## **Förord**

Redan från början har den här uppsatsen varit en utmaning. Det har i särklass varit det som krävt mest av oss under utbildningen. Vi har från början känt och konstaterat, när vi har gjort vår arbetsplanering, att arbetet med uppsatsen varit tvunget att ha en stabil och jämn takt framåt. Därför är vi extra glada och lättade att vi till slut har kommit fram till att få skriva det här avsnittet. Vi vill med anledning av detta också tacka våra klasskamrater, och våra handledare Magnus Karlsson och övrig personal på högskolan för den vägledning ni har gett oss under arbetets gång. Till sist vill vi rikta ett stort tack till våra intervjupersoner!

## **Sammanfattning**

Det här är en studie om hur nyutexaminerade socionomer upplever och hanterar sin arbetssituation efter sin socionomexamen på Ersta Sköndal Högskola. Studiens fokus har varit att beskriva och förstå hur de nyutexaminerade socionomerna hanterar sin arbetssituation samt att undersöka hur förberedda dessa socionomer är från sin utbildning för att möta sitt första arbete som socionom. Tio nyutexaminerade socionomer har intervjuats.

Resultatet i studien visar att samtliga intervjuade personer upplever höga krav på sin arbetsplats. Det som är avgörande för om socionomerna är tillfreds eller till och med upplever kraven som positiva är om de upplever tillräckligt med stöd från sina kollegor och chef. Det privata stödet för socionomerna är också av vikt för hur de upplever sin arbetssituation. Hur utbildningen har påverkat socionomerna är varierande, mönstret i studien pekar på att utbildningen har förberett socionomerna med en generell kunskap i hur de ska förhålla sig till och hur de hanterar sitt arbete. De saknar dock till viss del direkta kunskaper i vissa avgörande delar i arbetet. Att nyutexaminerade studenters upplevelse av arbetslivet undersöks är av vikt för både professionen, utbildningen och studenten själv.

**Nyckelord:** Krav, kontroll, stöd, socionomutbildning, stress

**Keywords:** Demand, control, support, social worker education, stress

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning.....</b>	<b>6</b>
1.1 Problemformulering .....	7
1.2 Syfte och frågeställningar .....	8
1.3 Relevans för socialt arbete.....	8
<b>2. Kunskapssammanställning .....</b>	<b>8</b>
2.1 Socialarbetares situation.....	8
2.2 Vad krävs för att klara socialt arbete .....	9
2.2.1 Behov av effektiva sorge- och copingstrategier .....	9
2.2.2 Erfarenhet, påverkansmöjligheter, stöd och utvecklingsmöjligheter .....	9
2.2.3 Passion för arbetet, självmedvetenhet och personliga karaktärsdrag .....	9
2.2.4 En stödjande arbetsmiljö och självbestämmande .....	10
2.2.5 God återhämtningsförmåga för att hantera krav .....	11
2.2.6 Egna värderingar och livsinställning.....	11
2.3 Utbildningen.....	12
2.3.1 Utbildningen ska förbereda på en komplex verklighet .....	12
2.3.2 Utbildningen ska förbereda på att hantera motstridiga krav .....	12
2.3.3 Utbildningen ska utveckla personlig motståndskraft .....	13
2.3.4 Studenters beredskap inför att möta praktiken .....	13
2.3.5 Nyutexaminerades erfarenheter – en viktig del av utvecklingen .....	14
2.4 Sammanfattning .....	14
<b>3. Teoretiskt perspektiv.....</b>	<b>16</b>
3.1 Teorin om krav, kontroll och stöd .....	17
3.1.1 Krav .....	17
3.1.2 Kontroll .....	18
3.1.3 Stöd .....	18
3.2 Fyra olika typer av arbete .....	19
3.2.1 Högpessarbete.....	20
3.2.2 Aktiva arbeten .....	21
3.2.3 Lågpessarbeten .....	21
3.2.4 Passiva arbeten.....	21
<b>4. Metoder och material.....</b>	<b>22</b>
4.1 Avgränsningar .....	22
4.2 Förförståelse.....	22
4.3 Ansvarsfördelning.....	22
4.4 Litteratursökning .....	23
4.5 Intervjuerna .....	23

4.5.1 Urval .....	23
4.5.2 Intervjuguiden .....	24
4.5.3 Materialinsamling .....	25
<b>4.6 Bearbetning av material.....</b>	<b>26</b>
<b>4.7 Forskningsetiska överväganden .....</b>	<b>26</b>
<b>4.8 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet.....</b>	<b>27</b>
<b>4.9 Metoddiskussion .....</b>	<b>28</b>
<b>5. Resultat .....</b>	<b>29</b>
5.1 Beskrivning av intervjupersonerna .....	29
5.2 Krav.....	29
5.2.1 Från vilket håll kraven kommer och hur de ser ut.....	29
5.2.2 Kravnivån och hantering av kraven.....	31
5.2.3 Arbetstempo och svårighetsgrad .....	32
5.2.4 Kunskap från utbildningens i att hantera krav.....	33
5.3 Kontroll.....	34
5.3.1 Upplevd kontroll.....	34
5.3.2 Tillgång till resurser och stimulans på arbetet.....	35
5.3.3 Vikten av att ha kontroll .....	36
5.3.4 Situationer med och utan kontroll.....	37
5.3.5 Kunskap och verktyg från utbildningen kring kontroll.....	38
5.4 Stöd.....	39
5.4.1 Vad som ger stöd .....	39
5.4.2 Situationer utan stöd .....	40
5.5 Andra taktiker .....	41
<b>6. Analys.....</b>	<b>42</b>
6.1 Krav.....	42
6.2 Kontroll.....	44
6.3 Stöd.....	46
6.4 Utbildningens påverkan.....	47
<b>7. Slutsatser .....</b>	<b>49</b>
<b>8. Diskussion .....</b>	<b>50</b>
<b>Referenser.....</b>	<b>53</b>
<b>Bilaga 1 Intervjuguide</b>	
<b>Bilaga 2 Informationsbrev</b>	



# 1. Inledning

Om vi tittar historiskt på industriländer som exempelvis USA och Sverige borde invånarna i dessa länder, om vårt mående utvecklas på samma sätt som ekonomisk och materiell utveckling i samhället, vara väldigt lyckliga (Karasek och Theorell, 1990). Så verkar dock inte vara fallet. Det var upp till tre gånger mer troligt att en person som levde i USA under 1980-talet utvecklade en depression jämfört med deras föräldrageneration. Mental hälsa och mindre stress verkar inte utvecklas positivt i takt med en förbättrad ekonomi och förhöjd materiell standard. Effektiva företagsmodeller för maximal ekonomisk vinning har inte gått i linje med maximal mental hälsa. Det vi har vunnit i ekonomi har vi förlorat i mental hälsa (a.a).

På stressforskningsinstitutets hemsida under Stockholms universitets regi presenteras hur hälsofrågor kopplat till stress är ett centralt ämne i den svenska samhällsdebatten. De beskriver hur individens krav i samhället har förändrats under de senaste 20 åren. Det är högre arbetstempo och högre krav samtidigt som gränsen mellan arbete och privatliv alltmer glider ihop. Följden av denna förändring har gjort att stressrelaterade bekymmer har ökat inom arbetslivet i Sverige.

Stress uppstår oftast när vi saknar kontroll (Grossi, 2008). Men det kan också uppstå när människor upplever att de är understimulerade eller uttråkade. De känslor som är förknippade med stress är obehagskänslor, känslor som exempelvis oro eller känslan av att man är spänd. Stress är inget nytt ämne. Människan har genom historien lärt sig att reagera på stress med att varva upp och vara på sin vakt när vi upplever en hotfull eller utmanande situation. Anledningen historiskt till det har varit att kroppen har gjort sig redo för att antingen slåss eller springa ifrån situationen för att överleva, sådana situationer är väldigt sällsynta idag. Idag har stress tagit en helt annan form. Situationer och faktorer som får oss att uppleva stress kallas för stressorer (a.a).

Tidigare forskning (Ahlberg-Hultén, 1999) gällande hur krav och kontroll kan påverka människor på deras arbete visar att hög press på arbetet samt låg upplevelse av krav och kontroll har gett upphov till högt blodtryck hos yrkesgrupper inom omsorg.

Arbetsmiljöverket rapporterar (Lindberg, P. och Vingård, E., 2012) att kunskapsläget inom arbetsmiljöforskning inte är tillräcklig. De menar att det finns stora behov av att forska på vad som skapar en god arbetsmiljö. I rapporten presenteras avgörande faktorer för den psykosociala arbetsmiljön. Faktorer som krav, kontroll, belöning, ledarskap, kommunikation, inflytande, socialt stöd, balans mellan arbete och privatliv, rätt kompetens, möjlighet till lärande, egenmakt och tillit påverkar den psykosociala arbetsmiljön.

I media (Sveriges Television, 2013, Uebel, 2014) rapporteras det samtidigt om att socionomer har en pressad arbetssituation och att utvecklingen inom socialtjänsten går från ett arbete med mötet med brukaren i centrum mot ett arbete allt mer styrt av dokumentation och manualer.

Ett högre arbetstempo, högre arbetsbelastning och minskade resurser ger socialarbetare som mår dåligt. Detta visas även i till exempel Akademikerförbundet SSR:s kartläggning av arbetssituationen för socialsekreterare (Novus, 2012). Den pressade arbetssituationen består av olika delar. Bland annat hög arbetsbelastning och utökade arbetsuppgifter. Detta leder till hög personalomsättning och utbrända socialarbetare.

Men har allt krävande arbete negativa konsekvenser? Det finns socialarbetare som stannar i professionen trots stress och höga krav. De har bland annat utvecklat personliga metoder och strategier för att klara sin arbetssituation (Chiller och Crisp, 2012). Det finns främst två centrala teorier när det gäller psykosocial arbetsmiljöforskning. Dessa är Ansträngning-Belöningsmodellen (Effort-Reward Imbalance theory, ERI) och Krav-kontroll-stödmodellen (Stressforskningsinstitutet, 2012). Författarna till den sistnämnda teorin menar att hur mycket krav, kontroll och stöd en individ upplever på arbetsplatsen påverkar hur individen mår på jobbet.

Beddoe, Davys och Adamsons studie (2013) menar att utbildning som socialarbetare går ska lära studenter att vara förberedda på det arbete de ska ha efter utbildningen. De menar då att studenten ska lära sig att vara observant på hur de själva mår på arbetet. Om de inte får lära sig det finns det risk för att de blir utbrända.

## **1.1 Problemformulering**

I utbildningsplanen för socionomprogrammet på Ersta Sköndal Högskola står det att ”studenten ska visa sådan kunskap och förmåga som krävs för självständigt socialt arbete på individ-, grupp- och samhällsnivå” för att få sin socionomexamen. Ett av målen är att studenten ska visa självkänedom och empatisk förmåga. Vad som saknas i utbildningsplanen är hur studenten ska förhålla sig till att ha sig själv som verktyg, hur studenten ska klara av att ta hand om människors sociala problem utan att offra sin egen hälsa och välmående.

Det är relevant att undersöka hur nytexaminerade studenter har det efter sin utbildning i och med deras roll som kunskapsbärare i form av att de har utbildningen färskt i minnet. Det är också relevant för utbildningen att se hur studenter har det på arbetet efter sin examen för att kunna utveckla utbildningen i linje med det praktiska arbetsfältet (Prop. 1999/2000:28). Med anledning av denna bakgrund kommer studien att fokusera på hur nytexaminerade socionomer har det på arbetet samt vilken kunskap de har med sig från sin utbildning som påverkar deras sätt att hantera sitt arbete.



## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att förstå hur nyutexaminerade socionomer upplever och hanterar sin arbetssituation. Studien syftar också till att undersöka vilken kunskap nyutexaminerade socionomer upplever att de har med sig från utbildningen när det kommer till att hantera sin arbetssituation.

Frågeställningar

- På vilket sätt kan vi förstå hur nyutexaminerade socionomer upplever och hanterar sin arbetssituation?
- Vilken kunskap har de nyutexaminerade socionomerna med sig från utbildningen när det kommer till att hantera sin arbetssituation?

## 1.3 Relevans för socialt arbete

Studien kommer visa på hur nyutexaminerade socionomer upplever och hanterar sin arbetssituation. Att veta hur denna målgrupp beskriver sin arbetssituation är relevant för socialt arbete, dels för att veta hur socionomutbildningen har förberett studenterna på deras kommande arbetssituation, och dels med tanke på hur rapporter (Novus, 2012) visar att svenska socialarbetares arbetssituation ser ut eller upplevs. Studien har relevans i att undersöka om det finns liknande upplevelser hos de oerfarna socialarbetarna som med de erfarna socialarbetarna. Att veta hur socionomer har det på arbetet och vad forskningen kan göra för att närma sig svar på hur socialarbetare skall få det bättre på arbetet är inte bara angeläget för socialarbetarna själva, utan även för brukare och i sin tur hela samhället.

## 2. Kunskapssammanställning

### 2.1 Socialarbetares arbetssituation

Enligt Akademikerförbundet SSR:s kartläggning av socialsekreterare i Sverige (2012) framgår att det förekommer hög grad av stress inom socialt arbete. Var tredje socialsekreterare upplever för hög arbetsbelastning. Över hälften tycker att arbetsbelastningen har ökat det senaste året. Drygt 80 procent tycker att stressen hade ökat till följd av den höga arbetsbelastningen. Detta påverkar inte bara socialarbetarnas mående utan även kvaliteten i arbetet och rättssäkerheten.

Arbetsmiljöverket (2007) gjorde under 2005-2006 en tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö. Även denna visade att socialsekreterare hade hög arbetsbelastning och kände sig stressade när de inte kunde leva upp till socialtjänstlagens avsikter.

2008 gjorde National Association of Social Workers (NASW) (Arrington, 2008) en undersökning bland sina medlemmar kring stress vilken även den visade liknande resultat. Stressen kom, i denna internationella studie, från tidsbrist, tung arbetsbörda och svåra klienter. Strategier för att hantera

stressen uppgavs bland annat vara fysisk aktivitet och meditation, men även en ökad alkoholkonsumtion.

Personalomsättningen är hög inom socialtjänsten (Eriksson, 2013). Detta beror bland annat på att många är föräldralediga vilket innebär att många tjänster fylls av vikarier. Den höga personalomsättningen i kombination med hög arbetsbelastning leder till att socialarbetarna upplever att de inte kan utföra sitt arbete på ett evidensbaserat sätt och i linje med gällande lagstiftning.

## **2.2 Vad krävs för att klara socialt arbete**

Socialt arbete innebär att möta människor med svåra problem och att tvingas hantera dessa svårigheter. Knappa resurser och hög arbetsbelastning i kombination med mötet med svåra klientberättelser ger höga nivåer av stress och utbrändhet inom socialt arbete. Många studier är gjorda kring stress och utbrändhet inom socialt arbete. Studierna visar att socialarbetarens sätt att hantera sin arbetssituation är avgörande för deras välmående.

### **2.2.1 Behov av effektiva sorge- och copingstrategier**

Ting, Jacobsson och Sanders (2011) belyser i sin studie socialarbetare som utsätts för sekundär traumatisering i arbetet med suicinbenägna klienter. Sekundär traumatisering leder till ökad risk för stress och kan även påverka den professionelle som kan få permanenta, psykiska förändringar. Det kan till exempel ge en upplevelse av minskad kontroll både professionellt men också personligt. Idag finns inte tillräcklig kunskap om effektiva sätt att förebygga sekundär traumatisering. Det finns behov av att undersöka effektiva sorge- och copingstrategier<sup>1</sup>. I studien refereras även till forskning som visar att även om många inom socialt arbete vet att det är viktigt att ta hand om sig själv, är det få som gör det.

### **2.2.2 Erfarenhet, påverkansmöjlighet, stöd och utvecklingsmöjligheter**

Vad som påverkar upplevelsen av stress på jobbet är bland annat ålder, menar Storey och Billingham (2001). En möjlig förklaring menar de är att erfarenhet ger mindre stress. Med mer erfarenhet finns även större chans att bli befördrad och på så sätt ha möjlighet att påverka sin arbetssituation. En annan förklaring kan vara att man med åldern utvecklar copingstrategier och har ett starkare nätverk. Vad som också påverkar stressnivån är enligt studien vilket stöd man får från kollegor, samhällets bild av socialt arbete och möjlighet att utvecklas på arbetsplatsen.

### **2.2.3 Passion för arbetet, självmedvetenhet och personliga karaktärsdrag**

Socialt arbete är stressigt och emotionellt krävande. Det finns många studier gjorda kring varför socialarbetare lämnar professionen. Vad som däremot gör att en del socialarbetare klarar att arbeta

---

<sup>1</sup> *Copingstrategier* innebär de sätt en person tar sig an svårigheter (problemfokuserad coping) eller de känslor som svårigheter innebär (känslfokuserad coping).

kvar, trots stress, är mindre utforskat. Detta skriver Chiller och Crips (2012) i sin studie som bygger på djupintervjuer med erfarna socialarbetare. I studien framkom tre huvudsakliga teman om vad som gör att socialarbetare stannar i yrket och hur de klarar av sin arbetsituation.

Det första temat är arbetets natur. Intervjupersonerna var passionerade för sitt arbete och kände sig lyckligt lottade över sitt jobb och hade en stolthet över att vara socialarbetare. De uttryckte även att socialt arbete var mer än bara ett vanligt jobb och att man drivs av värderingar och ideal. Att se helheten och upplevelsen av att göra skillnad var också saker som bidrog till att de stannade kvar i yrket. Dessa socialarbetare fann tillfredsställelse i ett komplext arbete med många utmaningar och mycket problemlösning. Stressen berodde inte på hinder i själva arbetet utan snarare på det rådande politiska klimatet. Intervjupersonerna arbetade inte med 'enklare' arbetsuppgifter utan var alla på arbetsplatser som krävde mycket, till exempel hemlöshet, trauman, sexuella övergrepp och barnärenden.

Det andra temat är personliga karaktärsdrag. Intervjupersonerna var medvetna om sig själva, sina starka och svaga sidor och respekterade sina begränsningar. Denna självmedvetenhet gjorde att de kunde ta hänsyn till sitt eget välmående när beslut om karriären skulle fattas, till exempel om det var för svårt att arbeta med en speciell brukargrupp. Att man måste ha 'sett allt för att klara vad som helst' var inget som intervjupersonerna tyckte stämde. Erfarenhet är bra, men vi har alla ömma punkter som inte försvinner med åren.

Det tredje temat är individuella metoder och strategier. Perspektiv till sig själv och till sitt arbete är viktigt samt att ha realistiska och uppnåeliga förväntningar på sig själv. En strategi för intervjupersonerna var att byta jobb för att stanna inom socialt arbete. Variationen på jobb gjorde att de kunde testa sig fram och hitta sitt område. Andra individuella strategier för att må bra på jobbet var att bo en bit ifrån jobbet vilket underlättade att släppa jobbet när man kommer hem. Vikten av att ha varierade intressen uppgavs också som avgörande för att kunna hantera sin arbetsituation. Allt från regelbunden ledighet och att umgås med vänner och familj till att skriva, lyssna på musik, läsa och laga mat.

#### 2.2.4 En stödjande arbetsmiljö och självbestämmande

Kim och Stoner (2008) genomförde en studie med syfte att undersöka hur utbrändhet och avsikt att sluta på jobbet kan förutspås. Detta genom att se till effekter av stress kopplat till prestationen på jobbet, möjlighet till självbestämmande (över till exempel arbetsuppgifter och tider) och socialt stöd hos socialarbetare. Författarna tar i bakgrunden upp Karasek och Theorells modell och hänvisar till tidigare forskning som visat att krav och resurser på arbetsplatsen har påverkan på utbrändhet och avsikt att sluta på jobbet.

Resultatet av studien visar att hög stress på arbetet påverkar risken att socialarbetarna blir utbrända. Trots hög stress kan en stödjande arbetsmiljö göra att socialarbetaren stannar kvar i organisationen. Ingen direkt koppling mellan avsaknad av självbestämmande eller lågt stöd och utbrändhet fanns.

Avsaknad av självbestämmande och lågt stöd påverkar däremot socialarbetarnas avsikt att sluta på jobbet, oavsett om de var utbrända eller inte.

#### 2.2.5 God återhämtningsförmåga för att hantera krav

Collins (2007) skriver att den strukturella och organisatoriska ramen för socialt arbete är viktig. Vad som också är viktigt för professionen, men som fått mindre uppmärksamhet inom forskningen, är socialarbetare som ges möjlighet att hantera krav och hitta tillfredsställelse och belöningar i sitt arbete. Förmågan att kunna återhämta sig från svårigheter påverkas av många variabler, men kan ofta ses som en personlig egenskap hos socialarbetare. Positiva känslor och ökad kontakt med och stöd från viktiga personer i omgivningen kan till exempel minska stress. Collins skriver också att man behöver undervisa och träna både studenter och yrkesverksamma i personlig motståndskraft för att de ska klara att hantera krav på arbetet bättre.

#### 2.2.6 Egna värderingar och livsinställning

Grossi (2008) menar att genom en strukturerad kartläggning av sitt eget beteendemönster kan man skapa en struktur och begriplighet över sin egen livssituation. Detta kan leda till att man upplever mer kontroll vilket i sin tur blir lugnande.

Vilka värderingar människor har återspeglas i deras beteende. Om man lever i enlighet med sina värderingar menar Grossi att det kan leda till en känsla av engagemang och livsglädje. Beroende på vad vi läser in i att vara ”perfekt” eller ”värdelös” påverkar vår uppfattning om vår situation. Detta i sin tur har att göra med om man har förmågan att acceptera sin verklighet så som den faktiskt ser ut. Om man kan acceptera sin verklighet så som den ser ut och samtidigt agera utifrån den verkligheten i enlighet med sina värderingar i livet kan man göra en förändring från en stressfylld situation.

Vad som anses som extra påfrestande är att inte veta vad som förväntas av en i en given situation. Grossi (a.a) menar vidare att man måste ha tillräckligt med resurser för att hantera livets krav, det är viktigt att kunna ”ladda batterierna” samt att få erkännande för sina prestationer.

Att trösta människor är naturligtvis bra, men att trösta någon kan ibland ge näring åt deras ältande och får därmed motsatt effekt mot vad det egentligen är tänkt från början. Han menar inte att vi ska sluta trösta människor som är ledsna eller behöver stöd, men att vi ibland ska vara medvetna om när vårt tröstande leder till att personen vi tröstar kommer längre ifrån en lösning på sitt problem genom att den fortsätter ält sitt problem.

## 2.3 Utbildningen

Den forskning som vi valt att redovisa kring utbildningen handlar om utbildningens innehåll och utformning samt om hur väl studenterna förbereds på yrkeslivet. Utbudet av undersökningar om nyutexaminerade socionomer på arbetsmarknaden är sparsamt. Det finns ett relativt stort utbud av kandidatuppsatser om hur nyutexaminerade sjuksköterskor har det och hur de hanterar stress. Den forskning som dessa kandidatuppsatser baseras på berör inte direkt nyutexaminerade utan har ett mer övergripande fokus på till exempel stress och copingstrategier. Däremot kan vi presentera utredningar som belyser att nyutexaminerade studenters erfarenheter bör användas i kvalitets- och utvecklingsarbete vid utbildningarna. Lärosäten, studenter och arbetsfältet alla har nytta av ett samarbete kring utbildningens utformning.

### 2.3.1 Utbildningen ska förbereda på en komplex verklighet

Kejerfors (2012) tar i sin artikel upp den komplexa verklighet som socionomutbildningen måste förhålla sig till och de mycket varierade förväntningar som studenterna har på sig från många olika håll. Dessa förväntningar beskrivs som både djupa och med bred spännvidd. Konkret ges exempel så som att kunna hantera intressekonflikter mellan brukargrupper, att vara rådgivande och stödjande samtidigt som granskande och kontrollerande, att kunna prioritera inom ett begränsat resursutrymme och att hantera etiska dilemman och bedömningar. Det är yrkesspecifikt för socialarbetare att kunna hantera komplexa situationer utan etablerade svar. Socialarbetare saknar ett etablerat kunskapsmonopol, det vill säga ett område som man anses vara ensam expert på. Yrkesgruppen kritiserar därför ofta av diverse personer som anser sig ha kunskaper på området.

Uppfattningen om vilka kunskaper som krävs för en socialarbetare skiftar mellan studenter, lärare och lärosäten. Studenternas förväntningar på utbildningen stämmer inte sällan dåligt överens med Högskoleverkets uppfattning om vad de ska lära sig.

### 2.3.2 Utbildningen ska förbereda på att hantera motstridiga krav

I Eadie och Lymerys (2002) studie undersöks hur studenter bäst förbereds inför det kommande yrkeslivet och tar upp två delar som ibland krockar. Något som även studenterna upplever som problematiskt. Socialarbetaren ska dels kunna kommunicera värderingar från professionen och dels fungera som yrkesverksam och vara produktiv i organisationen.

Spänningen mellan att jobba med människor och att hantera organisationens krav kommer delvis från att de ambitioner och intressen som studenten har och arbetets utformning ser inte alltid ut att gå ihop.

### 2.3.3 Utbildningen ska utveckla personlig motståndskraft

En utvecklad personlig motståndskraft<sup>2</sup> är ett sätt att hantera sin arbetssituation. Beddoe, Davys och Adamsons studie (2013) bygger på delar från en större, pågående studie om motståndskraft hos socialarbetare och fokus läggs här på utbildning. De har intervjuat erfarna socialarbetare och handledare till studenter inom socialt arbete. Bakgrunden är att utbildningen har stor betydelse för utveckling av personlig motståndskraft hos socialarbetare.

Studien presenterar att motståndskraften kan bestå i att kunna hantera gränser, förmåga att se helheten och att förstå arbetsplatskulturen. Andra viktiga delar i att utveckla personlig motståndskraft var att ha förebilder och tidigare livserfarenhet.

Författarna sammanfattar litteratur som pekar på en enad bild av att studenter inom socialt arbete behöver utveckla emotionell kompetens och motståndskraft inför yrkeslivet. Det är för många socialarbetare en utmaning att må bra på jobbet och det läggs idag för lite vikt vid orsaker till arbetsplatsrelaterad stress med resultat att nyutexaminerade socialarbetare är oförberedda på verkligheten. Utbildningen ska lära studenten att 'frodas och överleva' på arbetsplatsen, kunna känna igen tidiga tecken på utbrändhet och emotionell utmattning.

Intervjupersonerna fick frågan om vilka råd de kan ge till nyutexaminerade studenter på väg in i det sociala arbetet. De uppgav att se efter sig själv eftersom man har sig själv som verktyg, att känna sig passionerad och hängiven samt att ha realistiska förväntningar på vad som kan uppnås, för att klara socialt arbete. De sa också att utbildningen ska kunna ge förståelse för sociala och politiska system eftersom de påverkar arbetet.

### 2.3.4 Studenters beredskap inför att möta praktiken

Frost, Höjer och Campanini (2013) undersöker vilken beredskap socialarbetarstudenter från England, Italien och Sverige, som är i slutet av sin utbildning, har inför att möta praktiken.

Studenterna lyfte att utbildningen saknar delar av självreflektion, något som är mycket viktigt i det kommande arbetet. Det läggs till stor del på studentens eget ansvar att utveckla självreflektion och förhållningssätt till arbetet och till sig själva. Studenterna hade också svårt att förhålla sig till relationen mellan teori och praktik och hitta balans i att se på socialt arbete utifrån ett strukturellt eller individuellt synsätt.

Den verksamhetsförlagda utbildningen var den klart viktigaste delen av utbildningen för att ge beredskap inför det kommande arbetslivet. Praktiken var en stor bidragande faktor till att studenterna började förstå sig på socialt arbete och gav tillfälle att testa studenternas egna kunskaper och förmågor.

---

<sup>2</sup> *Personlig motståndskraft* (personal resilience) innebär en persons förmåga att återhämta sig efter bakslag eller en svår situation.

Studien lyfter att det svenska praktiksyste­met, med bara en praktikperiod, är skört. Om en student får en mindre lyckad placering går en stor och viktig del av utbildningen förlorad.

### 2.3.5 Nyutexaminerades erfarenheter – en viktig del av utvecklingen av utbildningen

Regeringen beskriver i sin proposition (Prop.1999/2000:28) att examinerade studenter har erfarenheter som är värdefulla för institutionerna när det kommer till utbildningens relevans och behov av fortbildning och vidareutbildning. Studenterna kan ge återkoppling från arbetslivet som bidrar till att utbildningen utformas i linje med det sociala arbetets verkliga behov.

Sveriges Kommuner och Landsting genomförde en undersökning (2008) för att se hur uppföljning av examinerade studenter kan bidra till att utveckla utbildningar. Att följa upp examinerade studenter och ta tillvara på deras erfarenheter är en viktig källa till kunskap om hur utbildningar bör utvecklas och kopplas till det arbetsplatser och som kan visa på kompetensbehov i arbetslivet. Både arbetsfältet och utbildningen har nytta av att samarbeta kring att utveckla utbildningens kvalitet.

Sveriges Kommuner och Landsting (2010) har även gjort en uppföljning av hur nyutexaminerade sjuksköterskors arbetssituation ser ut i förhållande till deras utbildning. Man ville skapa en modell som kunde hjälpa och inspirera lärosäten och arbetsgivare till att gemensamt arbeta för att utveckla utbildningarna och förbättra övergången mellan utbildning och arbetsliv.

Resultatet visade att utbildningen och kraven i arbetslivet stämde bra överens men det fanns några förbättringsområden. Det handlade om kunskap kring att organisera och leda arbetet, prioritera och hantera komplexa situationer, ofta förekommande delar i arbetet som sjuksköterska. Studenternas bild av yrket under utbildningen stämde inte överens med deras faktiska upplevelse av yrket efter examen. De nyutexaminerade sjuksköterskorna lyfte även behov av bättre kunskap och förberedelse inför det praktiska arbetet. Praktisk träning, till exempel verksamhetsförlagd utbildning, ansågs kunna förbättra övergången mellan utbildning och arbetsliv. Efter utbildningen var en individanpassad och längre introduktion eller inskolning viktigt för de nyutexaminerades möjlighet att hantera sin arbetssituation.

## 2.4 Sammanfattning

Sammanfattningsvis uppfattar vi forskningen på området som konstaterande snarare än behjälplig med praktiska lösningar på problem inom professionen. Det är möjligt att den forskning som vi har tittat på inte har till uppgift att komma med praktiska lösningar, men i socialt arbete där de yrkesutövande dagligen använder sig själva som verktyg krävs vetenskapligt förankrad kunskap om hur man ska klara ett helt yrkesliv. Socialarbetare har en pressad situation och en förändring krävs.

Forskningen visar att socialarbetare, både i Sverige och internationellt, har hög arbetsbelastning och upplever en hög grad av stress. Dessutom befinner de sig i en position där de saknar ett etablerat kunskapsmonopol, eftersom arbetet kräver bred kunskap snarare än djup, varpå kritik på deras arbete ges från andra professioner med expertkunskap. Vår uppfattning är att man som nyutexaminerad behöver kunskap kring att bemöta kritik och argumentera för sin sak då det är svårare att bemöta kritik från experter när man saknar erfarenhet.

För att klara de påfrestningar som ingår i arbetets natur krävs effektiva strategier om och mer kunskap kring hantering av stress i socialt arbete. Stöd både på och utanför arbetsplatsen och erfarenhet underlättar att hantera en komplicerad arbetssituation. Inom socialtjänsten är dessutom personalomsättningen hög. Vi ser problemet med att erfarenhet krävs för att utveckla effektiva strategier för att hantera sin arbetssituation på ett bra sätt samtidigt som personalomsättningen är hög. Inte enbart för att man som nyutexaminerad då inte ges möjlighet att samla erfarenhet på grund av korta anställningar utan också eftersom arbetsgrupper inte ges möjlighet att utvecklas och växa erfarenhetsmässigt. Som nyutexaminerad behöver man erfarna kollegor som hjälper en att utveckla personliga strategier.

Vidare visar forskningen att en känsla av att vara 'skapt' för jobbet, att ha passion och känna stolthet kan vara medel för att klara av det sociala arbetet. Det är viktigt för socialarbetare att, redan när man går ut i arbetslivet efter utbildningen, ha en väl utvecklad återhämtningsförmåga och personlig motståndskraft. Utbildningen ska förbereda studenten på en komplex verklighet och på att hantera, ibland motstridiga, krav från olika håll.

Nyutexaminerade studenter i arbetslivet är en källa till kunskap om hur utbildningen kan utvecklas för att passa arbetslivets behov. Det är viktigt för professionen, utbildningen och studenten själv att ta tillvara på studenters erfarenheter av arbetslivet. För professionen genom väl förberedda nyutexaminerade socionomer att anställa när utbildningen matchar de verkliga behoven. För utbildningen genom att studenten får lära sig rätt saker, en verklighetsförankring kan också ge större motivation att klara studierna vilket är positivt för lärosätet. För studenten själv genom bättre förberedelse inför yrkeslivet och på så sätt större möjlighet att hantera krav på arbetsplatsen och må bättre.

Rapporterna kring uppföljning av examinerade studenter behandlar enbart det praktiska sociala arbetet på fältet. Socionomutbildningen har också en akademisk och forskningsförberedande del. Det krävs en balans i utbildningen mellan teori och praktik. Studier visar att den balansen är svår att förhålla sig till för studenter.



### 3. Teoretiskt perspektiv

Studien beskriver i inledningen hur arbetsmiljöverkets rapport visar på många faktorer som påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Det finns alltså flera olika teoretiska perspektiv när man ska förstå psykosocial arbetsmiljö.

Giddens (2007) skriver att man kan förstå människors situation ur dels ett makrosociologiskt och dels ett mikrosociologiskt perspektiv. Perspektiven är exempel på olika analysnivåer.

Makroperspektivet handlar om hur de stora strukturella systemen i ett samhälle så som politisk ekonomisk fördelning och företagsstrukturer påverkar människors vardag. Mikroperspektivet handlar om hur människors möten med varandra påverkar deras situation (a.a).

När väl ett vetenskapligt problem är formulerat kommer frågan om vilket teoretiskt perspektiv man ska förstå sin empiri utifrån (Olsson och Sörensen, 2011). Teorin som forskaren utgår ifrån ska försöka förklara fenomenets villkor och orsakssammanhang. En teori ska innehålla ett system av hypoteser och antaganden som pekar på relationen mellan olika företeelser, det ska också gå att förutse saker och förstå nya förhållanden när man använder sig av den. En modell är en förenkling av teorin och ska fungera som en brygga mellan teorin och verkligheten, en modell hjälper också oss att på ett enkelt sätt förstå hur de olika delarna i en teori hänger ihop med varandra, ett exempel på det finns redovisat i figur 1, sid 20 (a.a).

Grunden i den här studiens analys är Karasek och Theorells (1990) teori om krav, kontroll och stöd. Men analysen kommer även att kompletteras med tidigare forskning kring ämnet för att fylla det glapp som vi upplever finns mellan vårt resultat och ovan nämnda teori. Karasek och Theorell ger med sitt sätt att förklara olika begrepp en ny förståelse för relationen mellan arbete och mående. Teorin ger också förståelse för hur individen kan uppleva sin arbetsplats. Den ger möjligheter att förutse händelser inom området.

Karasek och Theorells teori rör sig på en nivå som ligger delvis på ett makroperspektiv och delvis på ett mikroperspektiv. Även om teorin har en sin grund i ett organisatoriskt perspektiv till skillnad från ett individuellt så består organisationen av chefer och medarbetare som har mänskliga möten med varandra som påverkar dem på en mikronivå.

Författarna har skapat en förenklad länk mellan teori och verklighet så att vi som läsare lättare kan förstå deras teori. Länken som Karasek och Theorell har skapat kallas för krav-kontroll-stödmodellen. Modellen vill hjälpa oss att på ett enkelt sätt förstå sambanden mellan krav kontroll och stöd. Valet av modell och teoretisk grund är relevant för den här studien. Stressforskningsinstitutet (2012) beskriver Karasek och Theorells teori som en av två centrala teorier inom psykosocial arbetsmiljöforskning. Även arbetsmiljöverkets rapport pekar på hur krav och kontroll är avgörande delar när det kommer till att undersöka arbetsmiljö (Lindberg och Vingård, 2012).

Två begrepp som dyker upp i teoribeskrivningen är:

*Press* – Teorin använder ordet *strain* när de ska beskriva ett arbete eller en situation som är ansträngande. Det kan också översättas till det svenska ordet *press*. Ordet har en negativ betydelse i sammanhanget.

*Stressor* – En påfrestning eller en situation som ger upphov till stress.

### **3.1 Teorin om krav, kontroll och stöd**

För att få reda på hur de människor som Karasek och Theorell grundar sin teori på uppfattar krav och kontroll har de bland annat ställt frågor om hur stor påverkan respondenterna har över sin egen arbetssituation. De har också frågat om hur hög eller låg krav- och kontrollnivå respondenterna upplever att de har på arbetet. Efter att de undersökt krav och kontrollnivå så lades det till ytterligare en dimension, stöd. Hur mycket stöd arbetaren hade i arbetet påverkade upplevelsen av arbetet. De baserar sin modell på olika arbetsgrupper och kön. Några exempel på yrken är bönder, elektriker, läkare, banktjänstemän, sjuksköterskor, snickare, arkitekter, vetenskapsmän, fabriksarbetare, bud, brandmän och undersköterskor. Undersökningen var omfattande och gjordes på människor i USA och i Sverige. I följande stycke beskrivs vad som ryms inom krav, kontroll och stöd.

#### **3.1.1 Krav**

Med krav menas de krav som den anställde vanligtvis upplever från sin arbetsgivare eller från sin situation. Det kan också vara krav som kommer från den miljö som den anställde befinner sig i rent fysiskt. Exempel på höga fysiska krav kan vara farliga miljöer som exempelvis brandmän eller poliser kan vistas i. Det kan också gälla krav som kunden, klienten eller patienten ställer på en. Det i sin tur har att göra med arbetstempo och svårighetsgrad. För att den anställde ska känna sig bekväm med kraven ska dessa kännas rimliga mot den anställdes uppdrag. Det har att göra med vilka typer av färdigheter den anställde har för att möta utmaningar på den givna tiden för att lösa sina arbetsuppgifter.

Organisationen som individen arbetar i kan ta ansvar för att individen får den utbildning i de färdigheter den behöver för att kunna klara av sina uppgifter, men utbildningen som individen får för att lära sig nya saker måste stå i relation till de ordinarie arbetsuppgifterna. Kräver utbildningen mycket tid från det ordinarie arbetet är risken att individen upplever än mer krav. Det måste finnas tid för individen att ta till sig utbildningen. Finns det inte tid är risken att individen upplever än mer press än innan utbildningen.

En annan aspekt är om kraven som ställs på den anställde är motstridiga mot varandra, det är svårt att möta olika krav om de som ställer kraven på den anställde går emot varandra. Beslutsutrymme kommer beskrivas i stycket kontroll, nedan. Beslutsutrymmet har att göra med vilken typ av position och auktoritet individen har över de krav som ställs på den. Det kan påverka upplevelsen av de krav

som ställs på individen. Vad som avgör hur individen känner inför dessa krav är individuellt och därför är också reaktionen på krav individuell.

### 3.1.2 Kontroll

När teorin beskriver kontroll menas två delar, *kontroll i* och *kontroll över* arbetet. Detta har i sin tur att göra med beslutsutrymme. Beslutsutrymmet går att dela upp i två delar, dels påverkansmöjlighet över sitt eget arbete och dels kunskapskontroll. Vad som är avgörande när man ska mäta vilket beslutsutrymme en individ känner i arbetet utgår man från hur mycket kontroll arbetaren känner över sina egna aktiviteter och planering av jobbet. Det handlar också om påverkan på egen planering och arbetstempo. Den andra delen kallas kunskapskontroll, det handlar om hur mycket färdigheter individen känner att hen har för att klara av sitt arbete. Känner individen tillräckliga färdigheter för att lösa sina arbetsuppgifter är risken att känna sig pressad mindre. Med tillräckliga färdigheter kan individen istället känna sig inspirerad och motiverad över att lösa de krav som ställs. När individen inte känner kontroll på sin arbetsplats känner hen en hög pressnivå och är oproduktiv i sina arbetsuppgifter.

Vad kontroll över arbetet innebär har att göra med arbetsplatsen och organisationen på ett övergripande plan. Bland annat hur mycket påverkan och inflytande individen har över långtidsplanering, sin egen anställning, mål för organisationen och så vidare. Men det kan också lyftas på en ännu högre nivå som har att göra med exempelvis politiska beslut eller konjunkturförändringar i ekonomin på nationell nivå som kan påverka organisationen.

### 3.1.3 Stöd

När teorin beskriver stöd delar de upp det i två delar, dels emotionellt och dels instrumentellt stöd. I beskrivningen av vad man kan få för stöd tar teorin upp stöd i olika relationer, i relationen mellan anställd och anställd, i relationen mellan anställd och chef och till sist i relationen mellan anställd och kund. Exempel på emotionellt stöd är det stöd man kan få för att hantera de känslor som man själv har eller har fått under sitt arbete. Det emotionella stödet är det som har störst påverkan på individens upplevda press. Med instrumentellt stöd menar författarna det stöd man kan få i praktisk mån i form av exempelvis avlastning i arbetsuppgifter. När individer känner att de har högt stöd på sitt arbete är det sammankopplat med positiva känslor. När de däremot upplever lågt stöd och inte har någon ventil för sina känslor eller att det inte finns något instrumentellt stöd att få, är det sammankopplat med negativa känslor.

Det viktigaste för den anställdes upplevelse av att må bra och inte känna sig pressad på jobbet är i vilken mån den anställde har stöd eller uppbackning av sin chef. Exempel på vad stöd från arbetsgivare och chef kan vara är att chefen visar omtanke, att den visar att den är uppmärksam på vad de anställda uttrycker och att den är bra på att bistå med assistans vid exempelvis ökad arbetsbörda. Har den anställde en osympatisk chef eller alltför krävande chef kan detta ge upphov till en ökad

upplevd press hos den anställde. Inställningen till att vara en hjälpande hand från både kollegor och chefers håll har också påverkan på hur den anställde upplever sin arbetsrelaterade press och hur hen hanterar sin stress på arbetet.

Teorin menar vidare att vi människor har likheter med andra arter i djurvärlden. Hur våra sociala kontakter och hur vår sociala struktur ser ut runtomkring oss har påverkan på hur vi mår långsiktigt och på vår förmåga till att ta in och lära oss ny kunskap. Vidare beskriver författarna att huruvida den sociala kulturen stärker individen mot en mer positiv bild av sig själv eller inte, påverkas av hur viktig individen känner sig för verksamhetens kollektiva mål och välmående. De beskriver också hur kulturen på arbetsplatsen sätter normer som har påverkan på individens beteendemönster, som i sin tur påverkar individens mående. Relationen mellan stöd och kontroll har inte bara påverkan på individens mående, det har också påverkan på hur förändringsbenägen arbetsgruppen är.

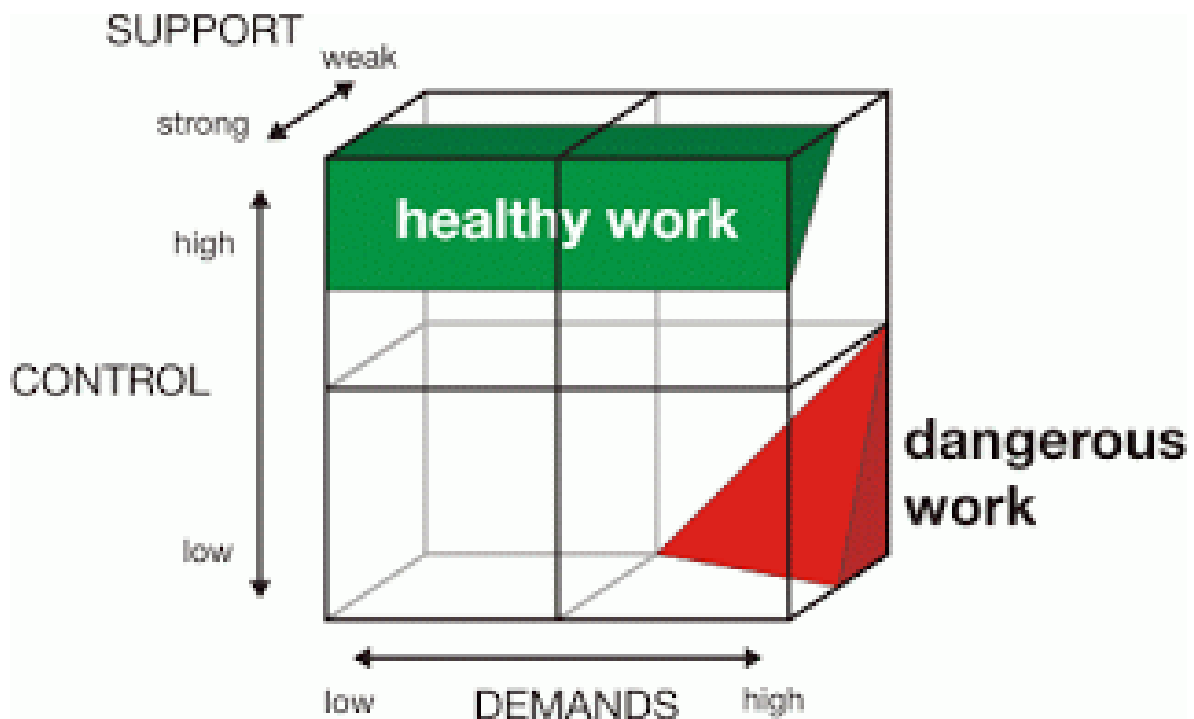
De här tre dimensionerna, det vill säga krav, kontroll och stöd som Karasek och Theorell beskriver har påverkan på hur individen mår och känner sig på arbetet och hur pass hög stress individen upplever. Det finns olika perspektiv på stress, den kan både ha negativa och positiva effekter. Det som avgör om de stressorer en person utsätts för är negativa eller positiva är graden av kontroll individen känner över sin respons på situationen som innehåller stressorer.

Författarna tar också upp mer specifikt hur de här tre delarna påverkar om individen utvecklar symptom på depression eller inte. Teorin har ett organisatoriskt perspektiv till skillnad från andra teorier med ett individuellt perspektiv.

### **3.2 Fyra olika typer av arbete**

Vi kommer i följande stycke beskriva olika typer av arbeten, baserade på krav, kontroll, stödteorin, och vad de består av, detta i hopp om att du som läsare ska förstå modellen bakom våra resonemang i analysen längre fram i uppsatsen. Beskrivning av dessa fyra typer av arbeten förklarar fenomenet om hur hälsa och produktivitet är kopplade till hur hög krav-, kontroll- och stödnivå människor upplever att de har på sitt arbete. Exemplet med de fyra typerna av arbete är också en beskrivning av hur hälsa och beteende har att göra med upplevd kontroll och kravnivå på arbetet. Det finns fyra olika typer av arbeten, enligt modellen; högpessarbeten, aktiva arbeten, lågpessarbeten och passiva arbeten. Beskrivningen av högpess och aktiva arbeten kommer vara mer förklarade än lågpess och passiva arbeten. Anledningen är att de två förstnämnda är mer relevanta för studiens resultat.

Figur 1



### 3.2.1 Högpessarbete

Ett arbete med hög press är ett arbete som i sin karaktär präglas av höga krav och låg kontroll. Känslor som kan vara förknippade med dessa arbeten är oro, nedstämdhet och orkeslöshet. Miljön som individen arbetar i, som ger upplevelsen av höga krav och låg kontroll, kan orsaka dessa känslor. Vad som utmärker arbetssituationer som dessa är att energin som individen använder för att lösa sin arbetssituation, som hen inte har kontroll över, upplevs som psykologisk press och ger upphov till obehagskänslor. Som exempel ger författarna några servitrisers arbetssituation under lunchruschen. De hade låg kontroll över sina gäster på grund av antalet gäster, höga krav när det gäller service och brist på möjlighet till att avreagera sig så att de kunde bli av med sin frustration. De hade också lågt stöd för att kunna lösa sin situation och de upplevde att de var pressade på arbetet.

Vidare beskriver teorin andra typiska yrken som klassas som högpessarbeten, så som textilarbetare och fabrikslinjearbetare. Avsaknaden av stöd i dessa yrken är tydlig. Det behöver inte bara vara stöd från arbetsgivare utan det kan också vara det stöd som arbetaren kan få genom sina kollegor på raster. Då kan kollegor söka stöd hos varandra, vilket fungerar som ett andningshål för individerna och kan hjälpa dem att hantera sin upplevda press. I samband med sitt stödresonemang tar författarna också upp vikten av att få slappna av. Får vi inte tid att slappna av mellan det att vi har ansträngt oss, mår vi inte bra och vi blir inte heller effektiva i vårt arbete. Utan stöd i denna form av arbete klassas arbetet som farligt arbete (se figur 1).

### 3.2.2 Aktiva arbeten

Några av de mest utmanande situationer som vi kan befinna oss i menar författarna finns i vissa professionella yrkessituationer. Dessa situationer kräver att vi presterar på topp. När vi dessutom inte känner att den press som arbetet ger är negativ, befinner vi oss i den ruta som är längst upp till höger i figur 1. För att exemplifiera kan vi tänka oss en student som känner sig förberedd inför en avgörande tenta eller en klättrare som klarar av en utmanande bergsled. Det tydligaste exemplet när det gäller yrken som författarna beskriver är det om en basketspelare på toppnivå. Basketspelaren upplever höga krav att vinna matchen, hög kontroll på spelet och stort stöd från sina lagkompisar. En annan aspekt av basketspelarens upplevelse är att hen känner att situationen är lösningsfokuserad. Om en situation uppstår så försöker basketspelaren att lösa den direkt och det finns inte en direkt press som gör att hen inte kan lösa situationen. Skillnaden mellan basketspelaren och servitrisen är att servitrisen inte hade någon möjlighet att lösa sin situation. Situationen för basketspelaren upplevs inte som en stressor.

Har vi möjlighet att lösa en situation så får vi också möjligheten att testa vad vi tycker är den mest effektiva lösningen vilket också ger en positiv känsla. I denna typ av arbete kan vi också uppleva känslan av *flow*, en känsla där vi inte tänker på hur vi gör, men är otroligt medvetna och hittar lösningar på de problem som vi ställs inför. Den här gruppen är trots högre utmaningar på jobbet piggare än de som har ett typiskt högpressarbete. Den här gruppen består också utav yrken som generellt sett är ansedda som högstatusyrken. Har man i denna form av arbete ett stort stöd klassas detta som hälsosamt arbete (se figur 1 s.20).

### 3.2.3 Lågpressarbeten

Återhämtning och avslappning är väldigt nära sammankopplat till den här typen av arbete. I beskrivningen av människor som har den här typen av arbete nämns inte återhämtning när de beskriver sitt arbete. Det här arbetet karaktäriseras av hög kontroll och få utmanande moment, det vill säga krav. För många som har ett sådant arbete är risken mindre för psykisk ohälsa än vad det är vid exempelvis högpressarbeten.

### 3.2.4 Passiva arbeten

Ett passivt arbete består av låg kontroll och låga krav. Känslor som är sammankopplade med dessa arbeten kan exempelvis vara att känna sig apatisk, man känner sig ofta omotiverad och är inte produktiv i sitt arbete. Beskrivningar från människor som har den här typen av arbeten är att de inte behöver tänka på sitt arbete, det är ingen som ger dem några direktiv längre. De beskriver vidare hur de tappat meningen med vad de egentligen gör på sitt arbete. Det här kan göra att de som har den här typen av arbete löper en risk för att drabbas av psykisk ohälsa. De låga kraven och kontrollnivåerna kan upplevas som stressande för människor i den här yrkesgruppen.

## **4. Metoder och material**

Studien har en kvalitativ ansats med intervju som datainsamlingsmetod. Den kvalitativa metoden passade vår studie eftersom vi ville undersöka subjektiva upplevelser och på så sätt få en beskrivande bild av intervjupersonernas handlingar (Larsson, 2005). Vi ville med studien få en förståelse för hur nyutexaminerade socionomer hanterar sin arbetssituation utifrån teorin om krav, kontroll och stöd (Karasek och Theorell, 1990). Förståelse visar vilken innebörd eller mening en företeelse har för olika individer, vilken betydelse företeelsen har för individen. Man vill även förstå avsikten bakom en handling. (Langemar, 2008).

Vår vetenskapsteoretiska utgångspunkt har varit ett hermeneutiskt synsätt (Larsson, 2005). Vi har tolkat vårt material och vår förförståelse har på så sätt präglat resultatet. Vi har arbetat efter att teorins olika delar (krav, kontroll och stöd) och tolkat materialet som helhet och vice versa. Vår intention har varit att utvidga eller förändra vår förståelse av teorin och intervjupersonernas arbetssituation.

### **4.1 Avgränsningar**

Vi har valt att förstå de nyutexaminerade socionomernas arbetssituation utifrån en analys som grundar sig i krav, kontroll och stöd. Analysen och förståelsen av deras arbetssituation kommer även att förstås genom tidigare forskning som presenteras under rubrik 2. Kunskapssammanställning på sida 8.

### **4.2 Förförståelse**

Att använda förförståelsen i arbetet är en del av ett hermeneutiskt synsätt (Larsson, 2005). Vi är båda studenter på Ersta Sköndal Högskola och har egna bilder av utbildningen. Vi har nyligen haft vår praktikperiod och har där fått en försmak av vad det innebär att vara nyutexaminerad. Vi har alltså liknande erfarenheter som våra intervjupersoner. Detta har påverkat vårt sätt att svara på intervjupersonernas berättelser, till exempel genom igenkännande. Vi är intresserade av området arbetsrelaterad hälsa vilket låg till grund för val av uppsatsämne och teori. Teorin är väl etablerad när det kommer till stressforskning.

Vi har funderat mycket på hur vår förförståelse har påverkat resultatet. I och med att vi själva går samma utbildning som våra intervjupersoner tolkar vi automatiskt och fyller i deras berättelser med våra egna erfarenheter. Vi upplever att intervjupersonerna hade stor förståelse för oss och vår situation. Flera av dem sa under intervjun att de själva minns svårigheter med uppsatsskrivande eller ursäktade sig för att vi skulle få ett omständligt transkriberingsarbete på grund av deras fylliga svar. Att intervjupersonerna anpassar sig efter intervjuerna kan påverka resultatet.

### **4.3 Ansvarsfördelning**

Det övergripande ansvaret för uppsatsen har legat på oss båda men vi har delat upp huvudansvaret för några av delarna oss emellan. Ola Storm har varit huvudansvarig för 3. Teoretiskt perspektiv samt 6. Analys. Elsa Björkenor har varit huvudansvarig för 2. Kunskapssammanställning, 4. Metod och material samt 5. Resultat.

Vi var båda närvarande vid åtta av intervjuerna. Två intervjuer genomförde Ola Storm själv på grund av sjukdom. Ola Storm har i alla intervjuer haft rollen som intervjuare och ställt frågorna. Elsa Björkenor har varit observatör och ansvarat för teknikaliteter och kort kartläggning av urvalsgruppen.

Viktigt att framhålla är att vi tillsammans har genomfört, bearbetat och färdigställt studien. Vi har under processens gång diskuterat och samarbetat genom alla delar.

#### **4.4 Litteratursökning**

Vi inledde litteratursökningen på Ersta Sköndal Högskolas bibliotek. Där hittade vi litteratur som användes som inspiration och grund inför det fortsatta arbetet. Därefter gjorde vi sökningar i artikeldatabaserna DiVA, SocINDEX, Social services abstracts, ASSIA och Academic Search Premier. Från början noterade vi inte exakta kombinationer av sökord samt antal träffar. De sökord vi använde var: Social worker, students/newly-qualified/newly trained, occupational stress/work-life balance, socionom, nyutexaminerad, stress, psykosocial arbetsmiljö. Dessa sökningar gav många relevanta träffar. Vi förstod sedan att en mer strukturerad sökning krävdes och vi gjorde då det. Vi valde ut nyckelbegrepp och definierade andra sökparametrar. Vi valde att begränsa sökningen till artiklar från år 2000 och framåt för att få fram aktuell forskning som kan relateras till dagens situation för socialarbetare.

I SocINDEX användes sökorden: social worker, students, employee morale<sup>3</sup>. Denna sökning begränsade vi till Europa. Sökningen gav 35 träffar varav tre var relevanta för vår studie.

I Social services abstracts användes sökorden: Social worker, occupational stress. Sökningen gav 21 träffar varav fem var relevanta för vår studie.

I ASSIA användes sökorden Social workers, occupational stress. Sökningen gav 35 träffar varav tre var relevanta för vår studie. Det fanns ytterligare artiklar som vi beställde från biblioteket men som tyvärr inte gick att få tag på.

Vi har valt att använda artiklar från de första sökningarna samt från den andra mer strukturerade sökningen. Vi har också hittat forskning genom artiklarnas referenser. Vi har löpande sållat och prioriterat efter relevans för arbetet. Vi märkte under arbetets gång att samma artiklar började dyka upp på nytt vilket tyder på att vi fått en bred bild av kunskapsläget.

#### **4.5 Intervjuerna**

##### **4.5.1 Urval**

Vi har studerat studenter som examinerades från socionomprogrammet på Ersta Sköndal Högskola 2014. Vi valde att endast studera studenter från en skola eftersom socionomexamen ger ett brett arbetsfält vilket leder till väldigt skilda verksamhetsområden. Att alla utbildat sig på samma institution

---

<sup>3</sup> *Employee morale*. Det allmänna känslomässiga tillståndet gentemot sin nuvarande arbetssituation.



och under samma period ger en gemensam nämnare, något som kan samla gruppen när det kommer till exempelvis referensramar.

Enligt Bryman (2011) är storleken på urvalet svårt att bestämma och några generella regler för hur stort urvalet bör vara finns inte. Avgränsningar utgörs i stället ofta av faktorer som tid, resurser och behov av precision. Den totala populationen (studenter från Ersta Sköndal Högskolas socionomprogram, 2014) är 65 st och totalt intervjuades tio personer. Den genomsnittliga längden på intervjuerna var 30 minuter. Antalet intervjupersoner och längden på intervjuerna gav ett material som var hanterbart och möjligt att bearbeta både när det kom till transkribering, tolkning och analys. Totalt kontaktades 20 personer. Av de svarade fyra nej, sex stycken återkom inte.

Intervjupersonerna valdes ut efter tillgänglighet, ett bekvämlighetsurval (Bryman, 2011). Vi efterfrågade inledningsvis kontaktuppgifter till intervjupersonerna från Ersta Sköndal Högskolas expedition, dessa uppgifter fick inte lämnas ut. Den aktuella klassen hade dock en facebookgrupp som vi skrev ett inlägg i med förfrågan om deltagande i vår intervju. Två personer svarade att de ville ställa upp. Sedan följde ett snöbollsurval (Bryman, 2011), den ursprungliga grupp av personer som var klara för att delta i studien gav information om ytterligare personer. Varje intervjuperson tillfrågades efter intervjun om förslag på andra personer som skulle kunna tänkas vara intresserade av att intervjuas. Detta var ett mycket framgångsrikt sätt att samla intervjupersoner. Samtliga av de ursprungliga intervjupersonerna gav två till tre förslag på tidigare kurskamrater. De personer som kontaktades informerades om vem som hade gett deras nummer och de visade därför en positiv inställning till att delta i intervjun.

Eftersom vi använde oss av ett bekvämlighetsurval kan vi inte veta om vår grupp är representativ för hela gruppen nyutexaminerade socionomer från Ersta Sköndal Högskola 2014. Även om vi inte kan veta om den grupp som vi har intervjuat är representativt för hela populationen så är tio av totalt 65 personer en stor del, vilket på så sätt höjer sannolikheten för att vårt resultat är representativt för hela gruppen.

#### 4.5.2 Intervjuguiden

Se intervjuguiden i bilaga 1. I utformningen av vår intervjuguide hade vi från början givna teman. Dessa teman var krav, kontroll, stöd och utbildningens påverkan. Frågorna har haft öppen karaktär. Vi valde att utforma färdiga frågor till våra teman som ett stöd vid intervjun. Vi valde att använda intervjuguiden som en ram med möjlighet att hoppa över eller lägga till frågor beroende på intervjupersonens svar. Vi ville utgå från intervjupersonernas perspektiv och nå deras upplevelse och berättelser (Bryman, 2011). Vi sökte efter en balans mellan en tillräckligt öppen intervjuguide för att fånga intervjupersonernas berättelse men ändå specifik nog att svara på våra frågeställningar.

Intervjuguiden är uppbyggd med inledande, öppna frågor. Mellanliggande frågor kopplade till teman och avslutande öppna frågor som sammanfattar och ger möjlighet att ändra eller lägga till (a.a). Intervjuerna inleddes med en öppen fråga om hur de har det på jobbet generellt. Vi har i intervjuerna

lagt till att vi menar hur de tycker att de trivs och hur det känns att gå till jobbet. Varje tema inleddes med en skalfråga som inte är tänkt att ge något kvantitativt resultat utan för att få intervjupersonerna att resonera kring temat. Det hjälpte många av intervjupersonerna att komma igång i tanken kring hur de beskrev sin arbetssituation.

#### 4.5.3 Materialinsamling

Vi fick kontakt med intervjupersonerna på olika sätt. En del fick vi första kontakt med via facebook därefter ringde vi upp dem och bokade intervju. Resterande intervjupersoner kontaktades direkt via telefon. I telefon presenterade vi oss själva kort och syftet med studien. Även praktiska ramar så som att intervjun förväntades ta drygt en timme och att de inte behövde förbereda sig på något särskilt sätt meddelades.

Platsen för intervjuerna varierade men bestämdes tillsammans med intervjupersonen. De hölls samtliga i lugna och ostörda miljöer. I avskilt rum på Ersta Sköndal Högskola, på intervjupersonernas arbetsplatser eller hemma hos intervjupersonerna. En intervju hölls på ett café vilket inte är optimalt. Intervjupersonen ska inte behöva känna oro över vem som eventuellt hör (Bryman, 2011). Vi upplever dock inte att svaren i den intervjun skiljer sig markant från övriga intervjuer, varför vi inte tar upp det vidare i analysen.

Inför intervjusituationerna hade vi fördelat ansvaret oss emellan. Elsa Björkenor inledde med att ställa frågor kring bland annat anställningsform, tidigare arbetslivserfarenhet för att sedan kunna beskriva urvalsgruppen. Ola Storm höll i intervjun och ställde frågor utifrån intervjuguiden. Elsa Björkenor fungerade som ett extra par öron för att hålla koll på att viktiga och centrala frågor besvarades. Vi valde att dela upp ansvaret under intervjun på detta sätt för att hålla en tydlig ram och struktur för intervjuerna. Att vi hade tydliga roller och var bekväma i intervjusituationen möjliggjorde att vi kunde fokusera på att få rika och relevanta beskrivningar samt att hålla syftet med intervjun klart för intervjupersonen och för oss själva under intervjuns gång. Något som är viktigt för att få god kvalitet på intervjun (Larsson, 2005).

Innan intervjun startade fick intervjupersonerna läsa igenom en informationstext och skriva under ett samtycke till intervjun (se bilaga 2) Inledningsvis lästes även en text om syftet med studien för alla intervjupersoner (texten finns i intervjuguiden, bilaga 1).

## 4.6 Bearbetning av material

Intervjuerna spelades in på en inspelningsfunktion i mobiltelefonen. På så sätt kunde vi senare transkribera intervjuerna och få en nyanserad och detaljerad bild av intervjupersonernas berättelser och citera intervjupersonerna ordagrant (Bryman, 2011). Det var ingen av intervjupersonerna som motsade sig att bli inspelade.

I kategoriseringsarbetet använde vi oss av tematisk analys och följde de steg som ingår i en tematisk analys (Langemar, 2008):

- Intervjuerna transkriberades till text och lästes igenom i sin helhet.
- Vi gick igenom texten och markerade det som var relevant för vår frågeställning.
- Citaten sorterades efter preliminära teman och grupperades under överordnade begrepp.
- Vi läste texten rakt igenom en gång för varje tema och plockade ut allt som hörde till det temat.
- En slutgiltig benämning av varje tema gjordes.
- Materialet sammanfattades under varje tema med egna ord samt exemplifierades med ett eller ett par citat eller konkreta exempel.
- Materialet diskuteras sedan i relation till teorin och ger svar på frågeställningen.

Vi använde en teoristyrd tematisk analys där materialet struktureras efter förutbestämda teman (Langemar, 2008). De förutbestämda teman var utifrån vår teori: krav, kontroll och stöd. Ytterligare ett förutbestämt tema var utbildningens påverkan. Under intervjuerna kom olika delar av krav, kontroll och stöd upp. Det var delar som vi frågade efter. Vi ser i efterhand att drag av en empiristyrd tematisk analys också finns i kategoriseringsarbetet. Genom att även anteckna återkommande delar av intervjupersonernas berättelse som inte ingår under varje tema, kunde materialet ge ytterligare teman. De handlade om saker intervjupersonerna gör för att må bra, till exempel fysisk aktivitet. Att endast använda sig av förutbestämda teman kan göra att materialet tvingas in under teman och upplevs som långsökt. Vi tycker att kategoriseringen av materialet är relevant och logiskt samt nära materialet.

Vi valde att genomföra kategoriseringsarbetet enskilt och sedan träffas för att sammanställa till ett gemensamt resultat. Det visade sig att vi på det hela taget kommit fram till liknande resultat. I de fall då vi tolkat materialet och kategoriserat olika diskuterade vi enades om en slutgiltig benämning.

## 4.7 Forskningsetiska överväganden

Utifrån fyra viktiga begrepp (Gustafsson & Hermerén, 2011) diskuteras i följande stycke etiska ställningstaganden för uppsatsen. Samtliga intervjupersoner har tystnadsplikt och arbetar med sekretessbelagda uppgifter. De får därmed inte prata om sina brukare med obehöriga. Då intervjuerna uteslutande handlat om socionomens förhållningssätt gentemot sin egen arbetssituation har sekretessbelagd information inte framkommit och därmed har materialet inte behövts behandlas med hänsyn till sekretess eller tystnadsplikt.

Med avidentifiering menas att den som läser, varken utomstående, övriga intervjupersoner eller författarna själva, ska kunna koppla en viss uppgift till en specifik individ (a.a). Specifik arbetsplats och kommun nämns inte i texten. Det kommer inte att vara möjligt att utläsa vilket kön en intervjuperson har då detta kan möjliggöra att härleda en specifik uppgift till en särskild intervjuperson. Vi har gett intervjupersonerna fiktiva, könsneutrala namn. De uppgifter som intervjupersonerna ger behandlas konfidentiellt. Obehöriga ska inte kunna ta del av uppgifter om intervjupersoner (a.a).

Vi har haft för avsikt att följa etikkpunkterna (7-11§§) i Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor, trots att vårt arbeten faller inom ramen för högskoleutbildning. Vi uppfyller även informationskravet (16§), samtyckeskravet (§17).

Enligt vetenskapsrådets forskningsetiska principer (2011) innebär *informationskravet* att informationen som ges ska ange namn och kontaktuppgifter till forskaren, det har vi gjort genom att låta våra intervjupersoner ta del av ett informationsbrev (se bilaga 2). Vi har även skrivit om studiens syfte och vad studien ska handla om och betonat att medverkan i intervjuerna är frivillig.

I informationsbrevet står att intervjuerna kan avbrytas när som helst under tiden de genomförs, detta är en del av vad som kallas *samtyckeskravet* (Vetenskapsrådet, 2011). Intervjupersonerna har även fått skriva på skriftligen om att de har godtagit förutsättningarna för studien (se bilaga 2). I informationsbrevet beskrivs även hur personuppgifter kommer avidentifieras och att de ljudfiler som vi har använt oss av kommer raderas efter att vi har transkriberat intervjuerna, detta för att skydda våra intervjupersoner om de skulle säga något i intervjuerna som de kan uppfatta som känslig information, detta är också med det som vetenskapsrådet beskriver som *konfidentialitetskravet*. I informationsbrevet beskrivs också att studien kommer publiceras i DIVA och är en c-uppsats på Ersta Sköndal Högskola, detta i linje med *nyttjandekravet* (Vetenskapsrådet, 2011).

#### **4.8 Validitet, reliabilitet och generaliserbarhet**

Vi har valt att presentera validitet och reliabilitet utifrån LeCompte och Goetz (Bryman, 2011) beskrivning av begreppen. Dessa är anpassade till kvalitativ forskning.

Intervjupersonerna har samma utbildning och alltså samma yrke men de arbetar på olika arbetsplatser. De arbetar också i olika stadsdelar och kommuner samt med olika brukargrupper när det kommer till problematik, ålder, fysisk och psykisk hälsa, socioekonomisk status med mera. Trots det svarar gruppen likartat på våra frågor. Vi anser att studiens utformning gör att den sociala miljön inte påverkar resultatet för mycket. Inom fältet socialt arbete kan resultatet generaliseras till andra sociala miljöer, den *externa validiteten* är god (Bryman, 2011).

Vår studie utgår från teorin om att höga krav, högt stöd och hög kontroll ger välmående på arbetet. Över lag överensstämmer teorin med våra observationer. Därför anser vi att den *interna validiteten* är god (Bryman, 2011).

Det är svårt att uppnå *extern reliabilitet* inom kvalitativ forskning då social miljö eller sociala betingelser hela tiden förändras över tid (Bryman, 2011). Så även i denna studie. Vi har i metodavsnittet försökt förklara hur vi gått till väga under intervjuerna så att man hypotetiskt sett skulle kunna agera på liknande sätt vid en upprepning av studien.

Då vi genom hela uppsatsarbetet har haft en teori närvarande har denna utgjort en stöttepelare vid tolkning. Detta har bidragit till att förhindra att tolkningen av vad som framkommit har skilt sig allt för mycket oss författare emellan. Vi har haft samma tolkningsram vilket ger god *intern reliabilitet* (Bryman, 2011).

Fokus för en kvalitativ studie är inte att generalisera. Måttlig generalisering är möjlig att skapa om resultatet kan stärkas genom annan forskning inom samma fält (Bryman, 2011). Den forskning som vi funnit på vårt område visar på liknande resultat.

#### **4.9 Metoddiskussion**

Innan vi satte igång med uppsatsarbetet var vår tanke att göra en kvantitativ studie för att få en bred bild av forskningsfrågan. Vi stötte på problem med att få ut kontaktuppgifter till de examinerade studenterna. I den kvantitativa metoden är man intresserad av att generalisera resultatet till andra grupper (Bryman, 2011). Därför är det viktigt att urvalet går rätt till. För att inte fastna valde vi att byta till kvalitativ metod eftersom vi då kunde använda oss av ett bekvämlighetsurval och inte behövde lika stor urvalsgrupp. Detta visade sig vara ett bra val, dels kunde vi använda oss av våra kontakter för att få kontakt med intervjupersonerna och dels har vi fått en djupare förståelse för hur våra intervjupersoner beskriver sin arbetssituation.

Vi valde från början att utgå ifrån Karasek och Theorells krav, kontroll och stödteori, se sida 16 och 19. Men vi var också intresserade av hur utbildningen har påverkat de nyutexaminerade socionomerna. Eftersom vi tydligt utgick ifrån krav, kontroll, stöd och utbildning utformade vi även våra intervjuer kring dessa teman. På så sätt hade vår uppsats deduktiva drag. Vi valde Karasek och Theorells teori om krav, kontroll och stöd eftersom den är framstående när det kommer till psykosocial arbetsmiljöforskning (Stressforskningsinstitutet, 2012). Den är också relevant att använda när det gäller studier kring arbetsplatser då de ofta är uppbyggda kring krav och kontroll (Karasek och Theorell, 1990).

Den teoretiska tolkningsram som Karasek och Thoerell beskriver visade sig var för snäv när vi skulle tolka vårt resultat. Därför har vi valt att mjuka upp vår deduktiva ansats och hittat tidigare forskning som kan hjälpa oss att få en mer heltäckande förståelse av problemet än vad vi skulle fått om vi enbart hade hållit oss till det teoretiska perspektiv som vi valde som utgångspunkt och analytiskt verktyg från början. Det går också i linje med ett hermeneutiskt synsätt, då det synsättet hävdar att man ska tolka sitt resultat på många olika sätt (Bryman, 2011). Vi har försökt att förstå och analysera utefter de skiftningar som vårt material visade.

Vi gjorde misstaget att inte från början skriva upp exakta sökord, antal träffar etcetera när vi sökte efter tidigare forskning. Vi gjorde senare en samlad sökning. Att vår litteratursökning inte var strukturerad påverkar möjligheten att upprepa och kontrollera hur vi samlat tidigare forskning. Vi bedömer att de delar vi presenterar i kunskapssammanställningen är relevanta för studien och ger en adekvat bild av kunskapsläget.

## 5. Resultat

### 5.1 Beskrivning av intervjupersonerna

Medelåldern hos intervjupersonerna är 35 år, den äldsta är 47 år och den yngsta 22 år.

Anställningsformen är tillsvidareanställd eller längre vikariat och majoriteten arbetar heltid.

Intervjupersonerna är en relativt homogen grupp när det kommer till tidigare arbetslivserfarenhet, till största del bestående av vård- och omsorgsarbete, socialt arbete för barn, ungdomar och vuxna samt serviceyrken. Nästan alla intervjupersoner har någon form av eftergymnasial utbildning utöver socionomutbildningen inom områdena vård, barnomsorg, frisör, grafisk formgivning, miljö eller musik.

### 5.2 Krav

#### 5.2.1 Från vilket håll kraven kommer och hur de ser ut

Intervjupersonerna upplever över lag att de har höga krav på sig. De höga kraven kommer till exempel från chefen, en överordnad eller från arbetsgivaren. Intervjupersonerna ger en bild av att det är svårt att ge konkreta svar på hur chefens krav ser ut. Iben säger sammanfattande att de inte är så konkreta utan att man helt enkelt förväntas att ”göra mitt jobb, precis som att jag har krav i min vardag att jag ska betala räkningarna i tid”. Alex säger att det kan uppstå akuta situationer då chefen ställer krav på att ”släppa allt man har och bara fokusera på det här”, på den akuta uppgiften. Frances säger att det finns krav från chefen att en förändring ska ske hos brukargruppen, att de bedriver socialt arbete vilket ska resultera i en förbättrad situation för brukaren.

Kraven kommer också inifrån sig själv. ”Det handlar om vem jag är som person, jag ställer höga krav på mig själv”, säger Cameron. För att kunna göra ett bra jobb och för att brukarna ska må bra, är det viktigt att lära sig arbetsuppgifterna, ett krav som kommer inifrån.

Kraven kommer även från brukarna. Dels att brukaren har en komplicerad problembild och dels att det ställs krav på att motivera och hitta fungerande arbetssätt. Alex säger: ”ganska svåra elever, många är väldigt omotiverade och då är det ju klart att det sätts krav på mig som kurator”. Att vara tillgänglig för brukarna genom att finnas på plats är ett krav. Dana beskriver med ett leende: “man har ju krav från barnen, att jag ska finnas här jämt i stort sett, de går och drar i dörren”. Men även genom att visa att man finns tillgänglig för samtal, att ge information och att samarbeta kring brukaren.

Iben säger: ”Jag har krav att bemöta klientelet och mina kollegor på ett schysst sätt och i telefonkontakter och mailkontakter med soc.”.

Ett återkommande tema hos intervjupersonerna när det kommer till varifrån kraven kommer benämns ofta som högre upp ifrån. Det kan vara i samarbetet med andra myndigheter, till exempel vid gemensamma möten kring brukare. Organisationens visioner och mål kan finnas i bakhuvudet, att man som anställd har ett uppdrag som arbetsgivaren formulerat och som man har tagit sig an i och med anställningen. Att arbetet är lagstyrt, har produktionsmål, riktlinjer och att det finns tillsynsmyndigheter upplevs också som ett krav högt uppifrån. Riktlinjer och produktionsmål kan ibland styra arbetet så att det går det ut över den individuella bedömningen. ”man är styrd av riktlinjer, att alla ska bedömas efter samma riktlinjer. Det blir att man inte kan påverka, fastän man kanske tycker att något är bättre än att följa riktlinjerna” (Frances). Produktionsmålen innebär att varje anställd ska ha ett visst antal besök per vecka. Det är sällan som någon på arbetsplatsen uppnår de produktionsmålen.

Intervjupersonerna beskriver även krav på personliga egenskaper. Alex säger: ”man måste vara väldigt kreativ i tanken (...) det finns liksom inga färdiga uppgifter på det sättet”. Bent beskriver ett krav på att vara lugn och kontrollerad och ha förmåga att leda gruppen. ”jag ska ju inte kunna en massa lagar eller regler (...) det är mer det här med att vara lugn, att kunna stödja (...) att vi som grupp ska klara av att utföra de uppgifter vi har”. ”även om jag kan känna stress som handledare så får jag inte göra att miljön blir stressig” (Bent).

Dana ger en bild av att ibland tvingas utföra arbetsuppgifter som egentligen inte ingår i tjänsten som kurator ”ibland kan jag tycka att jag får arbetsuppgifter, att rycka in och vara lärare eller rastvakt”.

Det finns även ett krav på dokumentation. Eli säger att datavana och att kunna skriva sammanfattande texter snabbt är mycket viktigt. Dokumentation är en stor del av arbetet. Att kunna uttrycka sig så att många olika människor kan läsa, förstå och känna igen sig är en utmaning. ”Vissa krav kan ju upplevas jobbigare så klart. Det finns krav på att man ska dokumentera väldigt mycket” (Eli). Cameron säger: ”Däremot kan man ju ibland känna lite att nu ska jag skriva journaler och läser någon mina journaler? (...) och där kan man ju också få ett litet krav”.

Avslutningsvis kan den fysiska miljön också ställa krav på de anställda i form av till exempel hög ljudnivå och mycket som händer, Bent säger: ”Sen är det ju ändå ett ställe som kräver mycket. Det är så många människor överallt, mycket som händer på många olika ställen samtidigt. Så jag känner att det är mer krav än på ett kontor”.

### 5.2.2 Kravnivån och hantering av kraven

Över lag ger intervjupersonerna en bild av att kravnivån är hög men hanterbar och att kraven som ställs är rimliga. En av intervjupersonerna säger dock att kraven är höga och ohanterbara.

”När man kommer ut som nyexad så ska man i stort sett kunna jävligt mycket som man inte kan. Om man inte får en bra introduktion så blir det liksom lite pannkaka av det hela och det blir lite överväldigande” (Hadi).

Men att vara ny kan också bidra till att kraven upplevs som lägre. ”det ställs inte så höga krav, de förväntar sig att man ska lära sig men att det tar tid” (Jordan).

Intervjupersonerna hanterar och upplever kraven på olika sätt. En del tycker att krav bidrar till att utvecklas i jobbet och att hålla gnistan uppe. ”jag tror att det är bra att man har lite krav, jag upplever det som en utmaning mer tror jag, nåt positivt.” (Dana).

Att lita på sin egen förmåga är ett sätt att hantera krav. Genom att få bekräftelse från kollegor och chefer får man självförtroende vilket i sin tur leder till att kraven går lättare att hantera. Alex säger: ”jag kan ändå känna att jag kan luta mig tillbaka och liksom känna att jag har ju deras förtroende, annars hade jag ju inte blivit anställd. Tänka att jag gör ändå mitt bästa”.

Intervjupersonerna har höga krav på sig och ofta, som beskrivs nedan, ett högt arbetstempo. Att skapa en struktur för arbetet och ta en sak i taget har kommit med erfarenhet och ökad vana på arbetsplatsen.

”Då (i början av anställningen) kändes det som att det var övermäktigt varje gång man fick ett brev och så kände man ’vad ska jag göra nu?’. Men nu känns det ’ja men det brevet’, man börjar prioritera och på det viset lär man sig att hantera vad man har att uppfylla.” (Frances).

Intervjupersonerna berättar även att personliga egenskaper, så som att se positivt på alla situationer och att vara nöjd med sin egen insats, är verktyg för att hantera kraven på arbetsplatsen. Cameron avslutar intervjun med att beskriva sin inställning till livet, något som även hjälper när det kommer till att hantera krav på arbetsplatsen:

”Nu är jag också positivt lagd, även i en svår situation. Det är nog en inre styrka man har, man är född till en glad skit. En sak tror jag, vi har fått ett val i livet att förvalta sitt liv. Och där har jag gjort väldigt tydliga val att alltid försöka göra det bästa.” (Cameron)

Intervjupersonerna har också negativa upplevelser av kraven på arbetsplatsen. Hadi berättar att hen känner sig uppgiven över situationen på arbetsplatsen med resursbrist och hög arbetsbelastning. Det finns ingen möjlighet att på något sätt påverka eller hantera kraven. Eli berättar också om en viss stress:



”Man är väldigt uppbokad hela tiden, med möten, med planering. Så det har jag ångest över är exempelvis om jag är sjuk eller om mina barn är sjuka och jag är frånvarande från jobbet, då läggs allting på hög. Det är ingen annan som tar över det” (Eli).

Intervjupersonerna fick även frågan om huruvida de upplever att de kan påverka de krav de har på sig på arbetsplatsen. Organisation av och struktur på arbetsplatsen visade sig ha stor betydelse. En platt organisation ger möjlighet att påverka, dels när många tillfällen att framföra åsikter ges och dels genom att klimatet ger frihet att säga vad man tycker. Bent säger: ”alla har ju liksom verkligen en röst och det har ju jag då också. Så vi har ju många möten och det finns liksom ställen där jag kan få föra fram mina åsikter.”. Eli säger: ”påverka kraven kan jag ju genom att vi har väldigt täta samtal med våra chefer där vi kan ta upp våra förväntningar, krav och vad som ställs på en.”.

I de fall då organisationsstrukturen är hierarkisk (till exempel inom vården) ger den fysiska organiseringen av kontor upplevelse av att ha påverkansmöjligheter. ”så här långt tycker jag det är en superbra organisation (...). Vi sitter blandat kuratorer och chefer. Vi fikar med varandra och vi ser varandra hela tiden, vi kan lätt ta tag i varandra.” (Cameron).

Avslutningsvis lyfter Jordan fram att socionomens flexibla arbetsmiljö bidrar till att påverka kraven. Ofta går det att organisera sina arbetsuppgifter, besök och dokumentation och även flexitid vilket ger möjlighet till rekreation efter intensiva arbetsdagar.

### 5.2.3 Arbetstempo och svårighetsgrad

Bent beskriver att arbetstempot är högt på grund av hur arbetet är upplagt. Arbetsuppgifterna innebär att man tillsammans med brukarna genomföra dagliga sysslor vilket ibland innebär högt tempo. Högt arbetstempo kan också bero på att man är ny eller för att arbetsbelastningen är hög.

En del intervjupersoner beskriver att arbetstempot varierar. Det beror på hur många brukare som är inskrivna på arbetsplatsen för tillfället, arbetsplatserna är i de fallen olika stödboenden eller inom vården. Det är viktigt med ett lagom arbetstempo som inte bara innebär att man hinner med själva arbetsuppgiften utan även får tid för för- och efterarbete. Efterarbetet är viktigt när man arbetar med utsatta människor.

”Och särskilt inte i det här jobbet, man måste ha tid att kunna reflektera och tänka och prata om vad som hänt efter ett jobbigt samtal. Förbereda sig kanske inför att ringa till nån förälder. Det måste ju finnas den tiden också i ett sånt här yrke tycker jag.” (Dana).

Svårighetsgraden på arbetsplatsen fick intervjupersonerna själva identifiera och bedöma under intervjun. Många gjorde bedömningen av svårighetsgraden i sitt eget arbete i jämförelse med andra yrkesgrupper. I den jämförelsen blev resultatet att svårighetsgraden var rimlig. Jordan säger: ”Det är lagom. Jag har ju vänner som började på socialtjänsten, man kan ju inte jämföra med sina kollegor. Men jag jämför med dom, då kan man säga att arbetsnivån är lägre.”.

Något som bidrar till en varierad svårighetsgrad är att ha varierade arbetsuppgifter. Det handlar om praktiska kunskaper som till exempel att behöva ta reda på specifik information och uppgifter som kanske inte ens lång erfarenhet kan ge ett enkelt sätt att hantera eller lösa. ”Det är utmanande för det kan vara allt ifrån migrationsfrågor till var-ska-jag-bo-frågor till att se människor som verkligen är vid livets slut och det finns ingen väg ut. Och behöva ta emot den sorgen, ledsamheten och bara vara en medmänniska.” säger Cameron. Trots lång erfarenhet är det alltid svårt att arbeta med människor. ”Det har varit svårare än jag trodde, det är det alltid när man jobbar med människor (...). Det finns sällan rätt eller fel eller ja eller nej.” säger Dana. Brukargruppens behov kan öka svårighetsgraden säger Eli som ofta jobbar med människor som behöver tolk. Hen säger att utgångsläget är svårt när tolk behövs.

#### 5.2.4 Kunskap från utbildningens i att hantera krav

Intervjupersonernas bild av hur socionomutbildningen har bidragit till hur de hanterar och bemöter krav varierar. Det mest framstående arbetsverktyget för att hantera kraven på jobbet är att klara av samtalskontakten med brukaren. Samtalet med brukaren är ett centralt krav och utbildningen har på ett indirekt sätt gett verktyg att hantera det kravet. Iben säger:

”Jag tycker att vad utbildningen har gett mig är alla ändlösa grupparbeten och såna här känna-efter-grejer, sitta och så här samtalssituationer och pröva på MI och ditten och datten och stöta och blöta och hela tiden tvingas samarbeta (...). Jag har ju absolut fått med mig mycket om ett bra möte med personer”.

Generell kunskap uppges som ytterligare ett verktyg för att bemöta och hantera krav på arbetet. ”Jag har läst väldigt mycket av den litteratur vi fick. Och jag tror att det hjälper oss väldigt mycket” säger Cameron som arbetar på en arbetsplats där lite kunskap om många områden är värdefullt. Kurser om hur samhället är uppbyggt och hänger ihop, om hur grupper fungerar och olika perspektiv på sociala problem har gett en bred grund att bygga vidare på. Den teoretiska kunskapen kunde ha varit till större hjälp i arbetslivet om den under utbildningen hade fördjupats genom mer praktisk tillämpning.

Avslutningsvis beskriver Alex att socionomutbildningen gett en grundtrygghet som hjälper att hantera de krav som kommer från andra professioner. Det finns en långsiktig tanke i socionomens arbete som gör att till synes resultatlösa insatser ändå känns motiverade.

”Att inte vara så där ivrig och vilja att allt ska lösas på en gång utan att det kan ta lång tid. Och ibland så kanske det inte leder framåt, men jag kan ändå just vila tillbaka på det att då har jag försökt och visa att jag kan vara ett stöd.” (Alex)

## 5.3 Kontroll

### 5.3.1 Upplevd kontroll

Intervjupersonerna beskriver många olika saker som ger dem upplevelsen av att ha kontroll. Kontroll definierades som att ha koll på läget, kontroll över sin egen arbetssituation och sina arbetsuppgifter. En av intervjupersonerna förde även in perspektivet att ha kontra inte ha kontroll över andra och förklarade att hen valt bort arbetsplatser som innefattar till exempel myndighetsutövning med anledning av att den kontrollerande biten av jobbet inte var tilltalande.

Att ha kontroll är inte alltid något som man ska ha. Bent, som jobbar mycket praktiskt på sin arbetsplats säger:

”Jag tänker, med känsla av kontroll, för jag är ju inte ute efter den känslan (...) det är inte så att jag ska ha kontroll över köttfärssåsen, över slutprodukten. Den ska jag inte ha, den vill jag inte ha, den är jag inte intresserad av att ha liksom.” (Bent)

Cameron reflekterar över att kontroll inom socialt arbete inte alltid handlar om att man som professionell ska ha känsla av kontroll ”ibland kan man skapa en känsla av kontroll för andra människor också.”

Att få bekräftelse är något som ger känsla av att ha kontroll. Alex säger: ”det handlar väl om man får uppbackning av rektorn, om han säger ’ja men det här gjorde du bra’”. Dana beskriver också positiv feedback och ett bra resultat som något som ger känsla av kontroll.

”Ja det är nog om man får bra resultat kanske. Att man har hittat nån grej som man har kommit på som funkar (...) det har blivit bättre för den ungen. Eller det kan vara föräldrar som ringer och tackar att man har betytt mycket, alltså lite bekräftelse. Då har man ju haft läget under kontroll.” (Dana)

Att ha en professionell känsla eller intuition ger trygghet och en känsla av att man har kontroll. Iben säger: ”jag tror att det handlar mycket om att känna att när jag tar nåt slags beslut, eller när jag känner att något är på gång rent intuitivt”.

Att vara trygg i att man inte kan allt men att man kan ta reda på det gör det möjligt att vara transparent och ärlig gentemot brukaren. Att veta att man är ärlig ger känsla av att ha kontroll. ”Kontroll det handlar ju om ärlighet också. Jag tror att om jag säger så här ’vet du, det här vet inte jag men jag ska ta reda på det till dig’. Då känner jag att jag har kontroll fastän jag inte vet.” (Cameron)

Hadi skattar sin kontrollnivå lågt men det som ändå ger koll på läget är en egen framarbetad struktur. Att ha struktur på sitt eget arbete ger kontroll i en i övrigt svår och okontrollerad arbetssituation. ”Det handlar ju om, alltså det är mycket pappersarbete liksom. Och om jag lägger, det kan låta lite löjligt, men om man lägger papperna i rätt ordning och man sorterar den här pärmen.” (Hadi)

Även Gaby säger att strukturen på arbetsplatsen ger känsla av att ha kontroll: ”Vi sitter varje morgon nästan en och en halv timme där vi faktiskt har överlämning och går igenom varje brukare”.

Eli tycker att dokumentation är en grundpelare när det kommer till att ha kontroll, det hjälper att släppa arbetet och gå vidare till nästa uppgift då många bollar är i luften samtidigt: ”Jag har kontroll när jag dokumenterar, när jag sköter och hinner med det. Hinner jag med att skriva ner mötet, då har jag ju kontroll.”

Avslutningsvis för Frances in perspektivet att kontroll inte är logiskt, det är bara en upplevelse man har eller inte har.

”Det är inte nånting särskilt, det är bara en upplevelse. Vissa dagar kanske jag har jättemycket men jag känner ändå att jag har mer kontroll och vissa dagar kanske jag har ingenting, det är bara ett ärende men jag vet att den här kommer att äta upp all min tid liksom.” (Frances).

### 5.3.2 Tillgång till resurser och stimulans på arbetet

Två viktiga definitioner av temat kontroll är tillgång till resurser och upplevelsen av stimulans på arbetsplatsen. Intervjupersonerna är över lag stimulerade på jobbet, men de blir stimulerade av olika saker.

Ett högt tempo ses som positivt för stimulansen av Bent: ”det är galet mycket kan man säga! Det är ett jättehäftigt ställe på så sätt, det händer så mycket. Och som ny känner jag att jag får verkligen försöka avskärma mig på något sätt.” Även Eli känner sig stimulerad av tempot ”det är ett högt tempo. Man träffar mycket folk, många utmaningar (...). Jag är i full gång i jämfört med att plugga, tiden går fort, det märker jag.” Även möjlighet till att gå på föreläsningar och att känna att man jobbar med det man vill uppges ge stimulans.

De intervjupersoner som inte känner sig stimulerade på arbetsplatsen befinner sig i två motsatta positioner. Å ena sidan för lite att göra, å andra sidan för mycket stress. Gaby känner sig ostimulerad och säger: ”inte just nu, det är för lite att göra. Jag kanske inte har fått komma in i det på det sättet som jag kanske hade önskat. Vi har inte haft så många brukare.” Frances och Hadi upplever båda viss stimulans men det förtas av stress.

”Det är främst från kollegor. Det finns ju vissa som man direkt känner att de är guldstjärnor här, man vet att dom gör ett bra jobb och det är klart att man blir inspirerad av som att vara lika bra eller ännu bättre. Men man har inte tid att tänka på det. Stress är igen en faktor som finns hela tiden, tyvärr det påverkar.” (Frances)

”Stimulerad, ja på det sättet att jag känner att jag lär mig otroligt mycket. Men det är det att allt går i för snabb takt.” (Hadi)

Intervjupersonerna hade svårt att svara på frågan om vilken tillgång till resurser som finns på arbetsplatsen. En tolkning är att definitionen av vad resurser innebär var vag. Resurser definieras av de som svarade som något att ta till vid ökad arbetsbörda, för att klara av sin arbetssituation.

I vissa fall var resurser inget som var möjligt att få vid ökad arbetsbörda, Hadi beskrev det som att det bara var att ”bita ihop”. Samtliga uppgav sina kollegor som resurser, både som ett personligt stöd men

även som avlastning. ”Jag känner att vi är två, verkligen. Om det är för mycket eller om jag sitter i samtal så får någon (brukare) gå dit.” (Dana). Cameron beskriver den breda erfarenheten på arbetsplatsen som är en viktig resurs, särskilt som ny:

”Jag tycker att jag har ett artilleri av resurser bara på den här arbetsplatsen till exempel. (...) Och här finns folk som har jobbat i 10, 20, 30 år och det är ju enorma resurser att ta till när man själv inte vet. Och det spännande med det här och det roliga med det här att det finns såna resurser om man säger kunskapsmässigt så finns det mycket resurser. Sen kanske det inte finns resurser i den meningen av pengar.” (Cameron)

### 5.3.3 Vikten av att ha kontroll

Vilket kontrollbehov som finns, eller hur viktigt det är att ha kontroll varierar hos intervjupersonerna. Man kan urskilja tre kategorier: högt kontrollbehov, behov av grundkontroll på sig själv men inte detaljkontroll (att vara en spindel i nätet) och slutligen en arbetssituation där kontroll inte är eftersträvanvärt, där kontrollen snarare ska minskas eller läggas på andra.

Frances svarar snabbt på frågan: “alltså jag är kontrollfreak så jag har verkligen behov av att veta att allt på mitt bord ska gå bra till liksom”. Att göra fel är en självklar del i alla arbetsliv. Men att känna att man har gjort fel, fattat fel beslut eller sagt fel sak, är mänskligt och kanske särskilt i ett jobb där rätt och fel inte alltid finns. Trots det är konsekvensen av att göra del jobbigt vilket leder till att kontroll är viktigt. Dana säger:

“Att ha kontroll är viktigt. Det tycker jag verkligen att det är. Jag tycker att det är fruktansvärt när jag inte vet vad jag ska göra. Jag tycker att det är mänskligt i det här jobbet men det är inte kul att känna att jag gjorde fel.”

Jordan säger också att kontrollbehovet finns där. “Jag har ganska stort kontrollbehov. Jag tycker att när jag väl har kontroll då jag känner att jag kan helheten, jag har väldigt bra kontroll över situationen”. Hadi tycker att behovet av att ha kontroll är stort på grund av ansvaret i arbetet.

“Det handlar om att på nåt vis så känns det ju som att jag har ansvar över människor, alltså inte människors liv, men det betyder ju väldigt mycket för människor om dom får den hjälp dom vill ha eller ansökt om eller om dom inte får det.” (Hadi)

Iben ser inget alternativ på frågan. “Ja det är klart att det är viktigt att ha kontroll, annars blir det flum.”

Att ha en grundläggande kontroll men ändå vara öppen för att individens behov är viktigt. Flera intervjupersoner använder bilden av att vara spindeln i nätet. Det gäller att komma ihåg att alla brukare, problem eller situationer inte går att passa in i en förutbestämd mall.

“Jag tycker att det är viktigt (att ha kontroll). Men samtidigt så vet jag att jag inte kan ha kontroll över allt. Man vill ju gärna ha en färdig mall för allting. Jag fick till exempel frågan

om hur jag skulle göra om nån som är självmordsbenägen kommer till mig. Och då blir det ju så att jag har ju ingen färdig mall för det utan det blir ju så individuellt på nått sätt. Jag tycker att det är viktigt att ha kontroll och kanske att jag har grundkontroll men att jag måste ändå anpassa mig efter situationen. För är jag helt kontrollstyrd då kan jag inte se vad just den personen har för behov.” (Alex)

“Ibland kan jag känna mig som en detektiv i början i alla fall. Jag måste ta reda på hur funkar det för den här personen och så roddar man ut. Man är lite som en spindel i nätet så det är väldigt roligt.” (Cameron)

Det är inte alltid som den professionelle ska ha kontroll, även om kontrollbehovet kan vara stort. Det kan vara viktigt för brukaren att ha kontroll och då är det viktigt att ta ett steg tillbaka. “Jag ska ta ett steg tillbaka många gånger. Så det är en träning (...) jag ska inte gå in och behöva ha kontroll över saker och ting.” (Bent). Att släppa kontrollen kan vara ett sätt att klara av arbetet. Eli säger: “Samtidigt är det viktigt att kunna släppa på kontrollen och låta brukaren ha den mesta kontrollen, det är tricket lite grand”.

#### 5.3.4 Situationer med och utan kontroll

Alex som jobbar på en arbetsplats tillsammans med andra professioner beskriver att i samarbetet med kollegor som inte är socionomer har hen kontroll. Den kontrollen består av att socionomer har ett långsiktigt tänkande och att man förstår att förändring inte alltid sker på en gång.

“Jag upplever att jag har kontroll när lärare kommer, alltså lärare är ju en annan profession (...) de är ganska explosiva i sitt tänkande. Dom vill att det ska ske nu, nu måste eleven komma till skolan. Och där kan jag ändå känna att jag har kontroll.” (Alex)

Intervjupersonerna återkommer till att samtalet är kärnan i arbetet och att det också är i samtalen som de upplever att de har mest kontroll. Det handlar både om att det hör till de vardagliga arbetsuppgifterna och att man har kunskap kring hur man ska bemöta. Jordan säger: ”När det gäller bemötande känner jag att jag har kontroll, jag vet hur jag ska reagera, hur jag ska bemöta.”

Praktiska saker så som arbetstider och hur bemanningen är upplagd kan också ge kontroll. Iben säger: “för några år sedan började jag jobba på natten. Vi är färre, vi jobbar två och två så man har mer egen kontroll på vad som händer”.

Situationer där man träffar en person som man inte har träffat innan, då är det ju väldigt trevande.”. Alex fortsätter och beskriver att brukarens reaktion inte går att kontrollera. “Min uppgift är ju att ställa obekväma frågor många gånger, det handlar ju om hur personen mottar det också...”. Även Bent lyfter fram just situationer då brukaren, på grund av sin problembild, kan orsaka en rörig situation och ger ett exempel på ett möte som det spårade ur: ”Då kan man ju känna att oj, nu är det svårt att ha kontroll över läget”. Bent hanterar dessa situationer genom att ta ett djupt andetag och behärska sin egen

reaktion, ha kontroll på sig själv. Dana tycker också att brukarens problembild försvårar möjligheten att ha kontroll:

”Just de här svåra sakerna där man inte riktigt vet, våld och sexuella övergrepp, tjejer som skär sig. När jag ser sånt, alltså hur gör jag för att det ska bli ett bra samtal och inte kränka någon med skam och skuld och hela den där biten.”.

Hadi säger att det är när arbetsbördan är för stor som kontrollen saknas. “Alltså när jag inte har kontroll det är ju när det är för mycket. Och det är det ju tyvärr hela tiden. Men sen kan det vara väldigt mycket för mycket och sen kan det vara lite för mycket”.

Olika brister på arbetsplatsen leder till situationer när man saknar kontroll. Tidsbrist är bland intervjupersonerna den vanligaste orsaken till att de saknar kontroll, men även bristande kunskap ger stress och en känsla av att tappa kontrollen. Hadi säger:

“Om det gäller ansökningar om insatser som jag vet hur de funkar om det är lite lättare utredningar, då känner jag att jag har koll på läget. Men om det kommer in tre personliga assistansansökningar (...) dom utredningarna är svåra och tar jättelång tid.”.

Återkommande tema för vad som gör att man saknar kontroll är många och snabba förändringar av organisationen och riktlinjerna. Iben återkommer vid flera tillfällen under intervjun till upplevelsen av att saker sker 'över huvudet', politik och ekonomi får styra allt för mycket. ”Det är just maktlösheten inför politiker och ekonomin. Hur hanterar jag det... Ja men bara genom att säga vad jag tycker, att jag tycker att det är skit.” (Ibin).

### 5.3.5 Kunskap och verktyg från utbildningen kring kontroll

De flesta intervjupersoner ger en liknande bild av vilken roll utbildningen har spelat när det kommer till att uppleva kontroll på arbetsplatsen. Många säger inledningsvis att utbildningen inte har gett någon direkt kunskap om hur man skapar kontroll på arbetet. Däremot framgår det av deras berättelser att de indirekt tar med sig saker från utbildningen kring att hantera kontroll. Bent säger: ”jag tycker att kunskap kan ge lite kontroll och det har jag ju fått genom utbildningen.”. Cameron säger:

”Socionomutbildningen har gett mig verktyg och redskap. Utan den hade jag inte kunnat känna den kontrollen för jag hade inte haft samma koll på samhället och uppbyggnaden (...). Nu i efterhand kan jag verkligen se att vad bra att jag läste det där, jag har lite bättre koll och meningssystem och att människor kommer från olika samhällen och förstå då att för dom är det här inte naturligt.”.

Eli tycker att hen har fått kunskap men att den kunde varit mer verklighetsförankrad:

”Jo, men nå kurs fick vi liksom genomföra en BBIC utredning kommer jag ihåg. Men då hade vi ju typ tre veckor på oss och det är det som är så roligt. För i själva verket så ska den ta två timmar. Det är såna kontraster, det är väldigt lugnt tempo när man pluggar”.

Flera intervjupersoner uttrycker att även om de tycker att utbildningen har gett för lite praktisk kunskap så har den inneburit en personlig resa och förändring. Hadi säger: ”Det är väl nå sorts helhet från socionomutbildningen. Att jag på nå sätt blivit en mer öppen person. Och det är ju i och för sig väldigt värdefullt.”

## 5.4 Stöd

### 5.4.1 Vad som ger stöd

Även om det är viktigt hur det ser ut med stöd på arbetet är det tydligast återkommande temat på vad som ger intervjupersonerna stöd vänner och familj utanför arbetet. Cameron säger:

”Alltså det är väl det viktigaste som vi trycker på även för patienterna, att vi finns här, men hur ser det ut utanför? Och så är det nog för oss också. Ibland ringer jag upp en kompis och säger efter en stund ’tack för att du är min kurator’. Att man bara får ösa ur sig ibland det tror jag är enormt viktigt.”.

Även om de anhöriga inte alltid förstår vad själva jobbet innebär är de ändå ett bra stöd. Hadi säger: ”jag pratar otroligt mycket med min kompis som jag bor med om mitt jobb. Min pojkvän pratar jag mycket med, han förstår inte så mycket men jag kan i alla fall prata med honom.”. Klasskamrater från socionomutbildningen har förståelse för hur problemen på arbetet kan se ut och hur det är att vara ny, även om de inte jobbar på liknande arbetsplatser. Alex säger: ”och sen gamla klasskompisar är också viktigt. Nu jobbar inte de jag pratat med som kurator men man kan ändå relatera och byta tankar och idéer.”. Vidare säger Alex att ”det blir en del fackspråk och så”.

Att chefen visar intresse i form av till exempel handledning och uppföljning, upplevs som ett viktigt stöd på arbetsplatsen. Det är viktigt att tillfälle ges att samtala med chefen, både på tu man hand och med hela arbetsgruppen. Frances säger: ”de flesta chefer får man stöd av. De är väldigt måna om att det ska gå bra. Vi har haft uppföljning var tredje vecka och så med enhetschefen.”. Hadi upplever inte stöd i det vardagliga arbetet av sin chef men tycker att chefen finns att tillgå när något är utöver det vanliga. ”I ärenden som är mer komplicerade än andra av olika anledningar, där känner jag att jag har mer stöd av min chef.” (Hadi). Eli berättar att de har återkommande intern och extern handledning som hjälper mycket i hur hen ska hantera sin arbetssituation. Eli berättar att stödet ibland kan användas på fel sätt. ”Det kanske inte är så lätt, men ibland tycker jag att vi får så jäkla mycket stöd. Att det nästan kan bli gnälligt.”

Ytterligare stöd kommer från arbetsgruppen. Det är viktigt att kommunikationen i arbetsgruppen är bra och att alla är en del av arbetsplatsen. Jordan säger: ”sen jobbar man väldigt mycket som ett team här.



Man kan ta upp saker med varandra och fråga, det är aldrig så att jag har känt mig dum för att fråga någonting. Utan dom stöttar väldigt, väldigt bra.”. Cameron berättar att arbetet med att stötta varandra pågår och är något man arbetar aktivt med på arbetsplatsen:

”Vi har en policy att vi har liksom öppna dörrar att vi ska kunna dryfta. Vi hamnar i väldigt svåra situationer ibland. Och där har vi som en policy att har vi tid så lyssnar vi alltid på varandra och hjälper varandra. Att kunna ventilera är nödvändigt till exempel vid en tät patientkontakt.”

Stöd kan komma både från att arbetsplatsen är liten och från att arbetsplatsen är stor. Dana arbetar på en liten arbetsplats där kollegor finns nära, Dana säger: ”det här är en så liten, mysig skola så det blir sån sammanhållning”. På Bents jobb är de många vilket gör att stöd alltid finns tillgängligt. ”Det är ju en arbetsplats där det finns många och jag tror att jag skulle kunna, om jag skulle uppleva någonting väldigt jobbigt, skulle lätt kunna gått och sagt det. Det finns sånt utrymme.” (Bent).

Dana berättar att det även finns stöd att hämta externt. ”Vi har precis startat igång en kuratorsgrupp, alla kuratorer i stadsdelen. Där fick jag väldigt mycket stöd och råd just med tystnadsplikten och vad man kan snacka om i kafferummet”. Dana säger också att personligheten kan påverka hur mycket stöd man får. ”Är man en öppen person så tror jag att man får mer stöd från andra än om man är en introvert person.” (Dana).

#### 5.4.2 Situationer utan stöd

Alla intervjupersoner har sekretess och samtliga uppger det som ett hinder för att få stöd. Hemma är det mer självklart att man inte får berätta så mycket men även på jobbet måste man överväga vad som kan diskuteras med kollegorna. Alex säger:

”Vissa situationer är det ju svårt för det handlar ju om sekretess och jag kan inte prata hur mycket som helst med personalen. Sen beror det lite på situation, jag kan ju säga att jag behöver ta upp det här med din mentor eller med rektorn om det är så pass allvarligt. Men om det inte är det (allvarligt) är det lite svårare, då får jag ju inte säga så mycket.”

Frances berättar att det inte alltid är bra att prata för mycket hemma, för sin egen skull. ”Jag har på något sätt börjat prata mindre om det hemma, det kanske inte är så bra. (...) Men det är för att då sitter jag och ältar och kommer på saker. (...) Jag måste lära mig att släppa det på alla plan.”

Att tillgången till stöd många gånger styrs av tidsbrist och ekonomi är påtagligt för några av intervjupersonerna. Bent säger: ”samtidigt så är det de där med tiden igen. Jag har ju känt att det finns så mycket andra uppgifter att göra. Så tiden har inte gett så mycket utrymme till stöd.”. Dana säger:

”I och med att det är en privat verksamhet, det är lite pengastyrt kan jag känna ibland. Och just vid de tillfällena när vi inte har råd att ta dit en vikarie och de gärna sätter in mig, då kan jag

känna att jag inte har så mycket att säga till om nästan. Men jag vet inte om jag skulle få stöd i det, jag har aldrig provat.”.

För en del saknas stöd på arbetsplatsen. Hadi säger: ”man går ofta runt med känslan kring att ha massa frågor, man är i vägen för att man måste fråga en massa saker och så.”. Gaby säger: ”det är ganska mycket ensamarbete. Sena kvällar, helger när jag inte vet hur jag ska hantera det. Då kan jag nog uppleva en brist på stöd.”. Två av intervjupersonerna saknar helt handledning, något som de upplever ett stort behov av.

Avslutningsvis lyfts en aspekt av stöd, att det i vissa situationer inte spelar någon roll hur mycket stöd man har tillgång till. Vissa saker måste man ändå gå igenom själv. Jordan har haft en tid av att bearbeta döden. ”Det var en egen process med döden. Det tror jag inte någon annan hade kunnat hjälpa mig med.”.

## **5.5 Andra taktiker**

Samtliga intervjupersoner uttrycker att det är viktigt att kunna koppla bort jobbet på fritiden för att klara av arbetet. De har utvecklat olika sätt för hur tankar och känslor som uppstår på jobbet kan bearbetas och inte ta onödig energi.

Fysisk aktivitet uppges inte bara som positivt utan nödvändigt för att klara av sitt arbete på ett bra sätt. Flera av intervjupersonerna går på regelbunden yoga och mediterar för att hitta balans i livet. Dana säger: “Jag går ju på yoga tre gånger i veckan och det är väldigt bra för att hantera känslor och tankar liksom. Det är bra för där kan jag verkligen koppla ifrån allting”. Samtliga intervjupersoner säger att livet utanför arbetet påverkar hur de mår på arbetet. Vänner och familj är en viktig källa till rekreation och avkoppling. Det är viktigt att ta sig tid till aktiviteter med familjen trots att inte alltid orken finns till en början. Det är också viktigt att få tid till vila och sömn.

”Sova är en viktig sak. Så jag har tvingat mig själv att sova mycket mer än vad jag normalt brukar göra. Och det märker jag att jag behöver mer när jag känner att det tar att ge och behöva vara en container och vara den som fixar och trixar och hjälper folk.” (Cameron)

## **6. Analys**

Syftet med studien är att förstå hur nytutexaminerade socionomer hanterar sin arbetssituation. Studien

syftar också till att undersöka vilken kunskap nyutexaminerade socionomer upplever att de har med sig från utbildningen när det kommer till att hantera sin arbetssituation.

Vad som är intressant med målgruppen nyutexaminerade är att de flesta av dem är helt nya på sitt arbete, de har inte varit anställda mer än tre till fyra månader. Detta gör deras berättelse om att de inte upplever att de har kontroll över sin arbetsplats naturlig. Trots detta upplever de att de har det bra på jobbet. De trivs, de ser fram emot att gå till jobbet och uppskattar sina arbetsuppgifter. De som har beskrivit att de trivs bra på jobbet har bland annat gemensamt att de känner ett högt stöd från sina chefer och kollegor. Teorin om krav, kontroll och stöd (Karasek och Theorell, 1990) menar att hur mycket stöd man har från sin chef har stor påverkan på hur man har det jobbet. Vår tolkning är att merparten av intervjupersonerna beskriver känslor som passar in i ett *aktivt arbete*. Detta trots att de upplever att de inte har hög kontroll, vilket teorin hävdar att individen måste ha för att känna de positiva effekterna av att ha ett aktivt arbete. I de fall där intervjupersonerna upplever att de inte har det så bra på jobbet eller rent utav har det dåligt, talar de om liknande brist av kontroll men saknar då dessutom stöd. De befinner sig i det som teorin beskriver som *högpessarbete*. Båda grupperna har som gemensamt att de upplever höga krav.

## 6.1 Krav

Intervjupersonernas berättelse om från vilket håll kraven kommer stämmer till stor del överens med beskrivningen i teorin om krav, kontroll och stöd (Karasek & Theorell, 1990). I teorin beskrivs krav från arbetsgivare, den fysiska miljön, brukare (kund, klient), arbetstempo och svårighetsgraden på arbetet. Flera av våra intervjupersoner uppger att kraven kommer från chefen, en överordnad eller arbetsgivaren. Brukarna ställer krav på tillgänglighet men också genom en komplicerad problembild vilket ger krav på kunskap som höjer svårighetsgraden. En av intervjupersonerna beskriver att arbetsmiljön ställer vissa krav i och med att det är händelserikt, det är mycket folk och mycket som händer överallt och hela tiden. I linje med teorin beskriver intervjupersonerna ett högt arbetstempo som en del av kraven. Något som kan förklaras med att de är nya på jobbet och ännu inte kommit in i arbetsplatsens rutiner.

Flera intervjupersoner berättar att kraven kommer från dem själva. Teorin om krav, kontroll och stöd (Karasek och Theorell, 1990) har en tydlig organisatorisk utgångspunkt och är inte individuellt inriktad. Den tar inte upp något om krav som kommer från individen själv. Ändå är det tydligt bland våra intervjupersoner att kraven på sig själv är en stor del i hur de upplever sin arbetssituation. För att må bra på jobbet är det viktigt att kunna få perspektiv på sina arbetsuppgifter och till sig själv (Chiller och Crisp, 2012). En tolkning som vi gör är att eftersom intervjupersonerna är nya på arbetet ställer de höga krav på sig själva. Vad som påverkar hur man upplever till exempel krav på sig själv har att göra med de egna värderingarna (Grossi, 2008). Genom att förstå sig själv och sitt beteende kan man lättare hantera kraven på sig själv då man förstår varifrån de kommer.

Med erfarenhet kommer också förmåga att kunna rangordna kraven och få just perspektiv. Vad ska prioriteras? Vilka krav ska komma först, chefens eller brukarens? Hur förhåller jag mig till när kraven från omgivningen inte stämmer överens med kraven jag har på mig själv? Detta är frågor som går snabbare att besvara ju mer erfarenhet man har.

Intervjupersonerna beskriver att kraven över lag upplevs som rimliga, något som enligt teorin om krav, kontroll och stöd är avgörande för om personen ska må bra på jobbet (Karasek och Theorell, 1990). Att ha realistiska förväntningar på sig själv har också visat sig vara avgörande för hur man klarar av sin arbetssituation (Chiller och Crisp, 2012). Vi upplever att våra intervjupersoner har höga förväntningar på sig själva men, som sagt, upplever kraven från omgivningen som rimliga. Huruvida förväntningarna på sig själv är realistiska eller inte är något som tiden utvisar. Erfarenhet är en hjälp att se vad man själv klarar av.

Intervjupersonerna upplever också kraven som något positivt. En del tycker att kraven ger utvecklingsmöjligheter, tillfällen att växa i sin yrkesroll. Utvecklingsmöjligheter på arbetsplatsen påverkar stressnivån (Storey och Billingham, 2001). För höga krav är alltså något som i sig ger stress på arbetsplatsen. Samtidigt kan höga krav ses som en utvecklingsmöjlighet och på så sätt bidra till minskad stress på arbetet. Enligt teorin om krav, kontroll och stöd (Karasek och Theorell, 1990) är det viktigt med balans mellan utbildning och ordinarie arbetsuppgifter för att man ska kunna ta till sig utbildning. Våra intervjupersoner har fått olika lång introduktion och har inledningsvis fått olika mycket utbildning på de nya arbetsplatserna. En förklaring till att den första tiden på arbetsplatsen kan upplevas som extra stressig kan vara mycket utbildning och ny information i kombination med att de ordinarie arbetsuppgifterna inte har kommit igång ännu.

De intervjupersoner som arbetade i en platt organisation upplevde sitt beslutsutrymme som stort i form av att de kan påverka och göra sin röst hörd. Den fysiska placeringen på arbetsplatsen, till exempel närliggande kontor, möjliggjorde ett nära samarbete med chefer och kollegor vilket också gav upplevelsen av stort beslutsutrymme, i alla fall över den egna arbetssituationen. Vad som påverkar upplevelsen av krav på arbetet är enligt teorin om krav, kontroll och stöd (Karasek och Theorell, 1990) vilket beslutsutrymme man upplever att man har.

En av våra intervjupersoner upplevde lågt självbestämmande, det finns låg eller ingen möjlighet att påverka den egna situationen. Hen trivdes heller inte på arbetsplatsen och uttryckte tankar om att sluta. En del av beslutsutrymme kan tolkas som möjlighet att påverka sin egen situation, självbestämmande. Avsaknad av självbestämmande påverkar avsikten att sluta på arbetsplatsen (Kim och Stoner, 2008)

Eftersom intervjupersonerna är nyutexaminerade kommer de färdigheter att möta kraven som intervjupersonerna har till stor del från utbildningen. Vilka färdigheter en person har att möta kraven påverkar hur man mår på jobbet, enligt teorin om krav, kontroll och stöd (Karasek och Theorell, 1990). Den främsta färdigheten att hantera krav uppgavs bland intervjupersonerna vara att klara av samtalskontakten med brukarna. Vår tolkning är att grunden i socialt arbete är att genomföra en förändring tillsammans med brukaren. Om samtalskontakten är bra, om brukare och socialarbetare

skapar allians<sup>4</sup>, är en stor del av arbetet redan genomfört och det kommande arbetet blir inte lika kravfyllt.

Några av de intervjupersoner som trivdes på jobbet tog upp att deras livsinställning påverkar hur de upplever de krav som ställs på dem. Att det handlar om personlighet snarare än inlärd kunskaper. En intervjuperson refererar till sig själv som en 'glad skit' som utgår från att människor är goda och har goda intentioner. Flera studier tar upp att personliga egenskaper påverkar hur man hanterar sin arbetssituation (Collins, 2007, Chiller och Crisp, 2012). Det handlar till exempel om att se på omgivningen och på sig själv med en positiv inställning. Med utgångspunkt i att människor vill en gott kan krav upplevas som mindre ansträngande.

Samtliga intervjupersoner lyfter icke arbetsrelaterade aktiviteter som aspekter på vad som hjälper dem att hantera krav på arbetet. Att arbetslivet och privatlivet påverkar varandra är allmänt känt. Intervjupersonerna uppger att god sömn, fysisk aktivitet och att umgås med vänner och familj påverkar deras arbetssituation positivt. I förhållande till krav handlar det om att deras förmåga att hantera kraven förbättras om de i övrigt mår bra. Även forskning visar att just regelbunden ledighet, fritidsintressen, vänner och familj har positiv inverkan på att socialarbetare stannar i yrket (Chiller och Crisp, 2012). En komplicerande faktor är att socialarbetare har sekretess och därmed inte får blanda ihop privatliv och arbetsliv.

## 6.2 Kontroll

Flera av intervjupersonerna upplevde att de inte hade så hög kontroll över sitt arbete men att de inte var obekväma i det, utan kunde se det som positivt i de fall de hade högt stöd ifrån sina kollegor och chefer. De berättar också hur bekräftelse från en kollega eller chef kan ge en känsla av att ha kontroll. Collins (2007) beskriver hur viktigt belöningar och att hitta tillfredsställelse är för socialarbetaren. I det här fallet fungerar bekräftelse från en kollega eller chef som en form av belöning, det leder till positiva känslor hos den som fick bekräftelse.

En annan aspekt som är avgörande för om intervjupersonerna upplever kontroll eller inte är möjligheten till att förstå vad det är de ska göra på jobbet och hur arbetsplatsen fungerar. Det har att göra med hur de uppfattar strukturen på sin arbetsplats. Är det en tydlig struktur på arbetsplatsen är det lättare för intervjupersonerna att veta vad det är de ska göra på arbetet. Att förklara hur en organisation är uppbyggd och fungerar kan tyckas vara en självklarhet, men det är inte en självklarhet i vissa organisationer som intervjupersonerna arbetar i, där brister arbetsplatsen i att förklara hur arbetet

---

<sup>4</sup> Att skapa allians i en samtalskontakt kan beskrivas i tre delar. En överenskommelse om stödsamtalens mål, vilka metoder man ska använda sig för att nå målet och det känslomässiga band som uppkommer mellan klient och behandlare, där klienten känner sig förstådd, bekräftad och uppskattad (Tjersland, Engen och Jansen, 2010)

fungerar. Collins (2007) belyser hur viktigt det är med struktur och organisation i socialt arbete. Detta går också att förstå och förklara genom krav, kontroll, stödteorins resonemang (Karasek och Theorell, 1990) där teorin beskriver kunskapskontroll. De menar att om individen förstår och känner att hen har tillräcklig kunskap för att lösa sina arbetsuppgifter är det sammankopplat med positiva känslor. Grossi (2008) har ett resonemang om att ha tillräckligt med resurser för att möta de krav som ställs på individen. När Grossi (a.a) skriver om just detta är det kopplat till individens förmåga att möta krav. Har man inte förmåga att möta de krav som ställs på en tappar man kontrollen över sin situation och kan bli stressad över det. Det i sin tur har att göra med hur och vad man lägger in i ordet att exempelvis göra ett "bra" arbete. Ett vidare resonemang kring detta går att göra om Grossis (a.a.) tankar kring individens värderingar. De värderingar som vi lever efter kommer spegla vårt beteende och i sin tur även vår upplevelse av situationen.

Resurser som individen upplever sig ha, har en nära koppling till det som intervjupersonerna beskriver när de saknar de kunskaper som de tycker att de behöver för att lösa sin arbetsuppgift, eller inte kan påverka sin kontroll över arbetet. Det går att förklara med den andra centrala delen om kontroll i teorin om krav, kontroll och stöd: beslutsutrymme (Karasek och Theorell, 1990). Upplever individen att den har ett beslutsutrymme i arbetet kommer det öka upplevelsen av kontroll. Även Kim och Stoner (2007) beskriver hur självbestämmande (som är en form av beslutsutrymme) över arbetsuppgifter och tider på arbetet är kopplat till hur stressade socialarbetare känner sig. De intervjupersoner som beskriver att de kan påverka hur mycket de har att göra på jobbet upplever det som positivt. De som inte upplever att de kan påverka sin arbetsbörda eller kontroll över arbetet sammankopplar det med negativa känslor. Även här är det intressant att lyfta fram intervjupersonernas inställning eller behov av att ha kontroll. Det vill säga hur viktigt den enskilda individens kontrollbehov är. Merparten av intervjupersonerna beskriver att det är viktigt att ha kontroll, men vad de gör när de inte har full kontroll är olika, det har att göra med, som vi har nämnt tidigare, kunskapskontroll och beslutsutrymme.

Vad som också har påverkan på hur intervjupersonerna hanterar upplevelsen av att inte ha kontroll är i vilken mån de kan acceptera och vara tillfreds med att de inte har kontroll över alla delar i sitt arbete. En del beskriver också att personliga egenskaper är det som avgör hur benägna de är att ta kontroll eller inte. Grossi (2008) menar att förmågan att acceptera den situation man befinner sig i kan göra att man upplever sin situation mindre stressfylld. Det är också naturligt, då vi människor kan stå inför exakt samma situation men uppfattar den helt olika.

Vårt resultat visar även på vikten av att vara ärlig inför den brukare som intervjupersonen möter, ärlighet kan också tolkas som en del av att faktiskt acceptera och dela med sig sin syn verkligheten, så som man uppfattar den (a.a). Intervjupersonerna beskriver vikten av att släppa kontrollen i vissa situationer. För att ta sig an de utmaningar som hen står inför behövs olika typer av resurser. Förmågan att acceptera brist på kontroll och acceptera sin situation som den är går i detta fall att se som en personlig resurs. Resultatet pekar inte bara på att de resurser som intervjupersonerna upplever

att de har själva är viktiga utan också de resurser som de har att tillgå i form av kollegor eller andra praktiska resurser.

### 6.3 Stöd

Många intervjupersoner beskriver hur bekräftelse av att de har gjort rätt ger mer kontroll och positiva känslor. Återigen visar det hur betydelsefullt stödet är för intervjupersonernas känsla av välbefinnande på arbetsplatsen. I krav, kontroll och stödteori på sida 16 och 19 (Karasek och Theorell, 1990) beskrivs stöd som att det kan komma från olika håll så som från kollegor och chefer. Våra intervjupersoner beskriver även att det stöd som de har privat, det vill säga utanför arbetet är avgörande för hur de mår även på arbetet. Collins (2007) beskriver att stöd från omgivningen kan minska stress hos socialarbetaren. Flera intervjupersoner berättar hur tidigare kurskamrater från deras tidigare socionomutbildning fungerar som ett viktigt stöd i att hantera deras arbetssituation. De fungerar i det här sammanhanget som både kollegor och vänner. Före detta kurskamrater ligger mitt i mellan vad som är privat och vad som är professionellt stöd. Karasek och Theorell (1990) beskriver vikten av att ha kollegor som man kan vända sig till som en viktig faktor i hur man har det på jobbet. Kejerfors (2012) tar upp hur socialarbetaren många gånger har en komplex verklighet att förhålla sig till, man har krav från många olika håll och ingen direkt auktoritet över ett kunskapsområde. Det är en utmanande kontext att befinna sig i. För just den här studiens målgrupp är det dels utmanande för de arbetsuppgifter de har och dels är det utmanande för att de ofta är oerfarna på sitt arbete. Att då ha andra socialarbetare som tidigare har varit kurskamrater på utbildningen, som också är nya på arbetet och kan känna igen sig, relatera och komma med idéer i en stödjande situation lyfter en intervjuperson fram som en viktig faktor.

Om det är ett tillåtande klimat och intervjupersonerna vågar fråga sina kollegor är en genomgående viktig faktor. En intervjupersons berättelse skiljer sig mot de andras då hen berättar att stödet hen får på arbetsplatsen är av hög kvalitet men det har blivit för mycket stöd så att de anställda använder stödet till att gnälla. Istället för att fungera som en hjälpande hand, ett annat perspektiv och en källa för bekräftelse blir stödet i detta fall till ett tillfälle där de anställda kan klaga. Grossi (2008) beskriver hur stöd i vissa fall kan fungera som en källa till åltande, som inte för oss närmare en lösning. Det är alltså en viktig aspekt för de personer som fungerar som ett stöd för antingen en kollega eller vän att tänka på när man ska vara ett stöd för någon. En intervjuperson i vår studie ger ett exempel på hur hen har slutat prata om jobbet hemma, då det lätt blir att hen åltar saker. Karasek och Theorell (1990) beskriver två delar i stöd, det emotionella stödet och det instrumentella stödet. Det emotionella stödet syftar till att vara ett känslomässigt stöd medan det instrumentella stödet är ett praktiskt stöd. När det emotionella stödet inte fungerar så som det är tänkt och istället blir till ett forum för att gnälla eller ålta, skulle en lösning kunna vara att öka det instrumentella stödet istället. Socialarbetare möter krav från många olika håll (Kejerfors, 2012) vilket kan bli ett hinder för att utöka det instrumentella stödet, på grund av exempelvis budgetfrågor. Även om det kan vara lätt att anställa mer personal om någon

upplever en hög arbetsbörda, så är det inte säkert att det ryms inom den budget som är satt för organisationen, då blir det svårare att ge det praktiska stödet åt den anställde.

Flera av intervjupersonerna beskriver att de inte kan prata fritt om sitt arbete på grund av sekretessen. Här kommer verkligen krav, kontroll och stödteorins (Karasek och Theorell, 1990) organisatoriska perspektiv till sin fulla rätt. Den här gruppen som studien har undersökt kan inte söka stöd privat på samma fria sätt som andra yrkesgrupper som inte behöver förhålla sig till sekretess. Intervjupersonerna kan inte prata fritt i ett privat sammanhang med tanke på sekretessen. Då kan vi inte hävda lika lätt att individen kan söka stöd privat, på samma naturliga sätt som när det gäller att hantera krav och kontroll privat. Självklart kan även socionomer och andra yrkesgrupper som arbetar med sekretess söka stöd från familj och vänner som påverkar dem positivt, men inte på samma fria sätt som den som inte har någon sekretess att ta hänsyn till. Ting, Jacobsson och Sanders (2011) tar upp hur viktigt det är för socialarbetare att ta hand om sig själva för att inte påverkas negativt av det stundtals påfrestande arbete som socialt arbete kan kräva. Många intervjupersoner som trivs och mår bra på arbetet beskriver också hur de är aktiva fysiskt efter arbetet, vilket kan ses som ett sätt att ta hand om sig själv. Storey och Billingham (2001) menar att man med ålder och erfarenhet bygger upp copingstrategier och ett starkare nätverk, detta stärker studiens resonemang om att det är extra viktigt med ett väl utvecklat stöd för nyutexaminerade socialarbetare för att må bra och vara produktiv på sitt arbete.

#### **6.4 Utbildningens påverkan**

Många av intervjupersonerna upplever att den teoretiska kunskapen hade varit till större nytta om den fått mer praktisk tillämpning under utbildningen. Socionomstudenter har mycket varierade förväntningar på sig och utbildningen ska förbereda studenterna på en komplex verklighet (Kejefors, 2012). Studenterna behöver lära sig att balansera en stödjande och rådgivande roll med en granskande och kontrollerande, prioritera på grund av knappa resurser och ta ställning i etiska dilemman och göra bedömningar av människors behov. Den generella kunskap som våra intervjupersoner uttrycker att de fått med sig kan ses som verktyg för att hantera de förväntningar som Kejefors (2012) lyfter, men kunskap i hur verktygen ska användas, praktisk kunskap, behövs i större utsträckning.

Upplevelsen av att ha en generell kunskap bidrog även till en känsla av trygghet och upplevd kontroll på arbetsplatsen. Anledningen till känslan av trygghet går att förklara med hjälp av teorin om krav, kontroll och stöd (Karasek och Theorell, 1990) som beskriver att individen kan känna sig bekväm i att möta de krav som ställs om färdigheter finns.

Enligt teorin om krav, kontroll och stöd (a.a) är avsaknad av kontroll orsak till hög press och låg produktivitet. Upplevelsen av kontroll består enligt teorin av att ha kontroll *i* och *över* arbetet. Våra intervjupersoner upplever hög kontroll i arbetet, till exempel genom att de kan prioritera sina arbetsuppgifter, de har höga *påverkansmöjligheter*. Vi tolkar det däremot som att de har låg *kunskapskontroll* då utbildningen har gett dem en bred, generell kunskap men för lite praktiska färdigheter. Att ha kontroll över arbetet innebär att känna inflytande över organisationen. Flera av de



intervjupersoner som uppgav att de trivdes mycket bra på sin arbetsplats upplevde att deras röst blev hörd och att de kunde vara med och påverka. Dessa intervjupersoner upplevde också att utbildningen givit kunskap kring samhällets uppbyggnad och placerat in socionomens roll i ett större samhällssystem. Att veta hur systemet är uppbyggt innebar för dem en känsla av att veta hur man kan påverka. Bortsett från bristande färdigheter stämmer teorin (a.a) väl överens med våra resultat. Kontroll över och i arbetet ger motivation och inspiration och välmående på jobbet. En av våra intervjupersoners berättelse stämmer dock inte överens med teorin (a.a). Hen trivdes mycket bra på jobbet med uttryckte ett tydligt missnöje kring politiska beslut, att ekonomiska krafter styr arbetet och att kontrollen över arbetet var i stort sett obefintlig.

Praktiska moment i utbildningen så som grupparbeten och samtalsövningar som inneburit diskussion har intervjupersonerna haft stor nytta av när det kommer till att hantera sin arbetssituation. Dessa moment har lett till personlig utveckling och intervjupersonerna har förändrat sitt förhållningssätt gentemot andra människor. Emotionell kompetens och personlig utveckling är viktiga delar i utbildningen (Beddoe, Davys och Adamson, 2013). För att studenterna ska klara av det praktiska sociala arbetet måste de ha väl utvecklade förhållningssätt till arbetet och till sig själva. Resultatet i vår undersökning går i linje med studier (Frost, Höjer och Campanini, 2013) som också visar att dessa delar ofta saknas i socionomutbildningen och snarare utvecklas av studenterna själva. Det ska i sammanhanget tilläggas att socionomutbildningen på Ersta Sköndal Högskola sedan höstterminen 2011 har ett obligatoriskt moment under varje termin för att stärka den enskilde studentens personliga och professionella utveckling (PPU). Intervjupersonerna i vår studie har inte haft PPU under sin utbildning.

En annan aspekt intervjupersonerna pekar på är att tempot är mycket högre på arbetet än under utbildningen. Bristen i praktisk kunskap och förberedelse i tempo från utbildningen verkar inte spela så stor roll i hur de trivs på jobbet, för merparten av intervjupersonerna. Kejerfors (2012) lyfter i sin artikel att uppfattningen om vilka kunskaper som krävs för en socialarbetare skiftar mellan studenter, lärare och lärosäten. Vad Högskoleverket anser att studenter ska lära sig stämmer inte sällan dåligt överens om studenternas förväntningar på utbildningens innehåll. Att följa upp just nyutexaminerade studenter i arbetslivet är en viktig källa till kunskap om hur kvaliteten i utbildningen kan förbättras (Geschwind och Larsson, 2008).

Det är viktigt att utbildningen förbereder studenten på komplexa situationer där krav från olika håll krockar. Socialarbetare ställs ibland inför konflikt mellan sina egna eller professionens värderingar och kravet på produktivitet i organisationen (Eadie och Lymery 2002). Exempel på detta går att se även i vårt resultat. En av våra intervjupersoner säger att de har produktionsmål på arbetsplatsen, ett visst antal besök av olika slag per vecka och socialarbetare. För att klara dess mål krävs att man gör avkall på det sociala arbetet. Mötet med brukaren ges mindre tid och engagemang då all energi går åt till att genomföra för att sedan bokföra och dokumentera. Återigen visas exempel på glapp mellan verklighet och utbildning. Utbildningen behöver förbereda studenterna på dessa situationer. Om studenten har

realistiska förväntningar upplevs kraven som lägre och upplevelsen av kontroll blir högre vilket ger goda förutsättningar för att studenten ska må bra i sitt arbete (Karasek och Theorell, 1990).

En anledning till att intervjupersonerna över lag trivs på sina arbetsplatser trots att de upplever vissa brister i kunskap kan vara att bristerna kompenseras av ett högt stöd. Samtliga intervjupersoner uttryckte att de i någon form har stöd på jobbet. Majoriteten upplevde att de hade högt stöd av såväl kollegor som chefer. Intervjupersonerna beskriver både vad som teorin om krav, kontroll och stöd (Karasek och Theorell, 1990) benämner som emotionellt och instrumentellt stöd. Det emotionella stödet (hjälp att hantera känslor) består i handledning och en god gemenskap bland kollegor. Det instrumentella stödet (praktiskt stöd) beskrivs som något lägre. På en del arbetsplatser finns tillgång till extra personal medan andra får instrumentellt stöd från erfarna kollegor i form av tips på var kunskap kring ett visst område finns att hämta eller hjälp med att hitta rätt blankett.

## 7. Slutsatser

I detta stycke kommer vi att presentera våra slutsatser i förhållandet till vårt syfte. Vi kommer fortsättningsvis att kalla våra intervjupersoner för socionomer.

Syftet med studien är att förstå hur nytexaminerade socionomer upplever och hanterar sin arbetssituation. Studien syftar också till att undersöka vilken kunskap nytexaminerade socionomer upplever att de har med sig från utbildningen när det kommer till att hantera sin arbetssituation.

### Frågeställning 1

På vilket sätt kan vi förstå hur nytexaminerade socionomer upplever och hanterar sin arbetssituation?

De höga krav som socionomerna upplever i sin arbetssituation kommer från olika håll och är av varierande karaktär. Hur kraven hanteras har att göra med flera faktorer. Det finns flera organisatoriska förklaringar som exempelvis organisationens struktur eller vilket typ av självbestämmande socionomerna ges. Upplevelsen av kraven på arbetsplatsen har också att göra med vilka krav som intervjupersonerna har på sig själva. Den korta erfarenheten hos socionomerna är en avgörande faktor när det kommer till att bemöta de krav som arbetsplatsen sätter på dem.

Merparten av socionomerna upplever att de har låg kontroll i sin arbetssituation. Känslan av att ha kontroll över sin arbetssituation har att göra med hur mycket kunskap socionomen upplever att hen har för att hantera sitt arbete. Kontroll är också starkt kopplat till vilket typ av beslutsutrymme socionomen upplever sig ha. Upplevelsen av att ha kontroll är också kopplat till bekräftelse. Det är viktigt för socionomen att få bekräftat att hen gör ett bra arbete från en kollega eller chef. Upplevelsen av, eller behovet av, att ha kontroll har till stor del med individens behov och livsinställning till kontroll att göra. Har socionomen lätt för att acceptera sin situation är det också lättare för socionomen att uppleva sitt arbete som mindre stressigt.

Vilken typ av stöd socionomerna upplever och har tillgång till är det som är mest avgörande när det kommer till hur de hanterar sin arbetssituation. Har socionomerna mycket stöd tillhands trivs de också ofta bra på sitt arbete. Det är dock viktigt hur och i vilken form stödet utformas. Är det inte i rätt form, kan stödet upplevas kontraproduktivt.

## Frågeställning 2

Vilken kunskap har de nytutexaminerade socionomerna med sig från utbildningen när det kommer till att hantera sin arbetssituation?

Socionomerna har en grundtrygghet med sig ifrån sin utbildning i att hantera sin arbetssituation men saknar i flera fall direkta praktiska kunskaper. De har en generell kunskap i form av teori med sig från socionomutbildningen, men saknar i många fall kopplingen till det sociala arbetets praktik. De förstår hur det övergripande systemet fungerar och har, i vissa fall, kunskaper kring samtalsmetodik. Tempot är högre på arbetsplatsen än på utbildningen och utbildningen har inte föreberett socionomerna på den komplexa verklighet som praktiken innebär. Bland annat det faktum att kunna förhålla sig till krav som kommer från olika håll. Det höga stödet som socionomerna upplever hjälper dem att hantera den kunskapslucka som de upplever på sin arbetsplats.

## 8. Diskussion

Vår studie visar att socionomerna upplever höga krav på arbetet. En möjlig förklaring till att de upplever höga krav är att de saknar erfarenhet i arbetet. Om vi jämför vår studie med vad som presenterats under kunskapssammanställningen behöver inte så vara fallet då även erfarna socialarbetare upplever höga krav. Vi kan tänka oss att de socionomer vi har intervjuat kommer uppleva att de kan hantera sina krav bättre när de har varit på sitt arbete längre, om de är kvar på samma arbete med liknande arbetsuppgifter. Vi tolkar det som att socialt arbete, till skillnad från många andra arbetsgrupper, inte nödvändigtvis behöver uppfattas som mindre ansträngande ju mer erfarenhet socialarbetaren har. Det sociala arbetet är komplext och berör alla på olika sätt beroende på vilken typ av individ man är. Hur individen hanterar denna komplexitet kan hen naturligtvis utveckla genom att jobba på sin livinställning och värderingar. Vilken typ av livinställning och värderingar individen har kan ha påverkan på hur stressad socialarbetaren känner sig. Detta har en direkt koppling till hur socialarbetare och socionomer mår på sitt arbete och hur hållbara de är men det har också en indirekt koppling till de brukare som socionomerna ska möta. Är socialarbetaren stressad och inte mår bra på sitt arbete är det svårt att tänka sig att hen kommer att göra ett bra arbete gentemot brukaren. Detta har i sin tur påverkan på det svenska samhället i stort. Om socialarbetarna inte kan ta hand om och hjälpa de ofta mest utsatta i samhället, vem ska då hjälpa dessa människor? Kan inte socialarbetarna hjälpa de människor som är mest utsatta i samhället kan vi bara spekulera i vilka effekter det kan och kommer att ha på samhället i stort.

I vår studie framkommer det att de flesta socionomer trots låg kontroll och höga krav på arbetet mår bra. Det har sin förklaring, som påpekats många gånger i den här studien, i det höga stöd som är organiserat runtomkring denna yrkesgrupp. De organisationer som socionomerna i studien arbetar på, har förstått att organisationen och kollegorna måste vara stödjande och arbeta för en tillåtande stämning i personalgruppen. Det känns glädjande för oss att veta att merparten av de vi har intervjuat har det bra på jobbet. Det känns skönt att veta då vi är en termin ifrån vad som kan komma att bli vår verklighet.

I vår studie beskriver intervjupersonerna att de saknar direkt kunskap från utbildningen. Utbildningen diskuterar oftast socialt arbete på en metanivå, det är sällan vi får öva på praktiska färdigheter som hade varit bra att öva på innan vi kommer att arbeta med det. Socionomutbildningen är en generalistutbildning. Vi känner också igen oss i känslan av att sakna ett kunskapsmonopol. Vi menar att en eventuell påbyggnadsutbildning på socionomutbildningen, som gav specifika kunskaper inom ett visst fält i socialt arbete skulle kunna fylla de kunskapsluckor som socionomerna uttrycker. Det skulle kunna vara en påbyggnadsutbildning som riktade sig mot exempelvis samtal, socialtjänst, juridik eller politik. Enligt vår uppfattning är inte kopplingen lång till att socionomer då skulle känna sig tryggare i sin profession. Påbyggnadsutbildningen skulle kunna fungera som en masterutbildning som specialiserade socionomerna något. Hade socionomutbildningen haft en påbyggnadsutbildning som var mer specifik och tydlig hade samhällets bild av socialt arbete eventuellt blivit mer tydlig och därmed hade socialt arbete i den aspekten blivit mer erkänd. Det hade kunnat leda till minskad stress hos socialarbetare.

Utbildningen har i vissa fall inte förberett socionomerna som är ute i praktiken på direkt 'hands on' kunskap. Den här typen av kunskap, till exempel att göra en utredning enligt BBIC (barns behov i centrum) hade varit.

Många socionomer kommer att arbeta med samtal, både av rådgivande och av terapeutisk karaktär. Det läggs det lite fokus på under utbildningen, enligt socionomerna i vår studie. Vår upplevelse är att kopplingen mellan den teoretiska delen i utbildningen och den praktiska verkligheten många gånger är långt ifrån varandra. En del av utbildningen är och ska vara forskningsinriktad. Men, den delen är alldeles för tung, i jämförelse till hur många det är som faktiskt forskar kontra hur många det är som går direkt ut i ett arbete efter sin examen. Vi tror att undervisningsformen som idag mestadels består av föreläsningar skulle kunna ändras till att jobba mer i workshopformat.

Just att socionomer under sin utbildning ska förbereda sig på att möta en komplex verklighet som består av krav från många olika håll har utbildningen på Ersta Sköndal Högskola närmast sig genom att införa en praktisk och analytisk inriktad del i utbildningen som kallas Personlig Professionell Utveckling (PPU). PPU:n kan i framtiden fylla glappet mellan teori och praktik och ge studenter den praktiska kunskap som socionomerna i vår studie upplever att de saknat från utbildningen. Den skulle också kunna utbilda i hur en socialarbetare ska ta hand om sig själv, med hjälp av sig själv, i det sociala arbetets praktik.

Vår studie visar delvis på hur organisationsstruktur i form av krav, kontroll och stöd har påverkan på hur individen upplever sin arbetssituation och delvis hur individuella egenskaper eller strategier påverkar hur man upplever sin arbetssituation. Fysisk aktivitet utanför arbetet för positiva krafter med sig. Även livsinställning har påverkan på hur socionomerna mår. Detta kan i sin tur tänkas ha påverkan på vilken brukargrupp man, om möjligt, väljer att arbeta med. Även om det kan tyckas vara självklart att socialarbetare måste ta hand om sig själva och vara självmedvetna för att göra ett bra jobb med brukare, så verkar problemet med att socialarbetare har en tuff arbetsmiljö kvarstå i många fall när det gäller att skapa en hälsosam arbetsmiljö för socialarbetare.

Om det nu är allmänt känt och uppmärksammas flitigt i media om hur dålig socialarbetarnas arbetssituation är, hur kommer det sig då att inte utbildningen förbereder studenterna praktiskt på den tuffa verklighet de kommer att möta efter sin examen? Därför hade en uppföljande studie på de som har haft PPU under sin socionomutbildning och som nu går en omgjord utbildning i jämförelse med målgruppen för den här studien varit intressant.

## Referenser

- Ahlberg-Hultén, G. (1999). *Psychological Demands and Decision Latitude Within Health Care Work: Relation to and Significance* (Doktorsavhandling, Stockholms universitet)
- Arrington, P. (2008). *Stress at work: How do social workers cope?*. NASW Membership Workforce Study. Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Backman, J. (2008) *Rapporter och uppsatser* Lund:Studentlitteratur AB
- Beddoe, L., Davys, A. och Adamson, C. (2013) Educating Resilient Practitioners. *Social Work Education*. 32 (1), 100-117. doi: 10.1080/02615479.2011.644532
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 1. uppl. Malmö:Liber
- Chiller, P. och Crisp, B.R. (2012) Sticking Around: Why and How Some Social Workers Stay in the Profession. *Practice*, 24 (4), 211-224. doi: 10.1080/09503153.2012.703647
- Collins, S. (2007) Social workers, resilience, positive emotions and optimism. *Practice*, 19 (4), 255-269. doi: 10.1080/09503150701728186.
- Eadie, T. och Lymbery, M. (2002) Understanding and working in welfare organization: helping students survive the workplace. *Social Work Education*, 21 (5), 515-527. doi: 10.1080/0261547022000015212
- Eriksson, A. (2013) *Struktur och arbetssätt inom socialtjänsten*. Göteborg:Stadsledningskontoret.  
Hämtad 2014-05-30 från  
<https://vision.se/Global/Avdelningar/G%C3%B6teborg/social%20resursf%C3%B6rvaltning/Struktur%20och%20arbetss%C3%A4tt%20inom%20socialtj%C3%A4nsten%20131209.pdf>
- Frost, E., Höjer, S. och Campanini, A. (2013) Readiness for practice: social work students' perspectives in England, Italy, and Sweden. *European journal of social work*, 16 (3), 327-343. doi: 10.1080/13691457.2012.716397
- Geschwind, L. och Larsson, K. (2008) *Uppföljning av studenter efter avslutade studier: ett verktyg för att utveckla utbildningen*. Stockholm:Sveriges Kommuner och Landsting. Hämtad 2014-05-28 från <http://www.sister.nu/pdf/wp76.pdf>
- Giddens, A. (2007) *Sociologi*. Lund:Studentlitteratur

- Grossi, G. (2008). *Hantera din stress med kognitiv beteendeterapi*. Stockholm:Viva
- Gustafsson, B. och Hermerén, G. (2011) *God forskningssed* (Vetenskapsrådet nr 1:2011)
- Karasek, R. och Theorell, T. (1990) *Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life* New York:Basic Books
- Kejrfors, J. (2012). Vad kan socionomer?: Något om förväntningarna på socionomers kunskaper och yrkeskompetens. I L. Ryberg Welander och K. Alexius (red.), *Rätt, social utsatthet och samhälleligt ansvar: Festskrift till Anna Hollander* (s. 429-440). Stockholm: Norstedts Juridik AB.
- Kim, H. och Stoner, M. (2008) Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work*, 32 (3), 5-25. doi: 10.1080/03643100801922357
- Lagen (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor
- Langemar, P. (2008) *Kvalitativ forskningsmetod i psykologi - att låta en värld öppna sig*. Stockholm: Liber
- Larsson, S. (2005) Kvalitativ metod: en introduktion. I *Forskningsmetoder i socialt arbete 2005* (s.91-128) Lund:Studentlitteratur
- Lindberg, P. och Vingård, E. (2012) *Kunskapsöversikt: Den goda arbetsmiljön och dess indikationer* (Arbetsmiljöverkets rapportserie, nr 2012:7). Stockholm. Hämtad 2014-04-30 från [http://www.av.se/dokument/aktuellt/kunskapsöversikt/RAP2012\\_07.pdf](http://www.av.se/dokument/aktuellt/kunskapsöversikt/RAP2012_07.pdf)
- Novus (2012) På uppdrag från SSR Akademikerförbundet. *Kartläggning av socialsekreterare*. Hämtad 2014-04-22 från [https://www.akademssr.se/getfile/1397/121030\\_Novus+kartl%C3%A4ggning+av+socialsekreterare\\_Huvudrapporten+f%C3%B6r+hela+riket.pdf](https://www.akademssr.se/getfile/1397/121030_Novus+kartl%C3%A4ggning+av+socialsekreterare_Huvudrapporten+f%C3%B6r+hela+riket.pdf)
- Olsson, H. och Sörensen, S. (2011) *Forskningsprocessen* Stockholm:Liber

- Sveriges Kommuner och Landsting (2010) *Uppföljning av nyutexaminerade sjuksköterskor*. Hämtad 2014-05-28 från [http://brs.skl.se/brsbibl/kata\\_documents/doc39860\\_1.pdf](http://brs.skl.se/brsbibl/kata_documents/doc39860_1.pdf)
- Sveriges Television (producent uppges ej) (2013, december) *Tufft för socialsekreterare*. [Video] Hämtad 2014-04-22 från <http://www.svtplay.se/klipp/1647033/tufft-for-socialsekreterare>
- Stressforskningsinstitutet (författare uppges ej) (2012) *Arbetsorganisation och hälsa: Två modeller för psykosocial arbetsmiljöforskning* [Broschyr]. Stockholm: Stressforskningsinstitutet. Hämtad 2014-05-07 från [http://www.stressforskning.su.se/polopoly\\_fs/1.117885.1357820953!/menu/standard/file/Arbetsorganisation%20och%20h%C3%A4lsa.pdf](http://www.stressforskning.su.se/polopoly_fs/1.117885.1357820953!/menu/standard/file/Arbetsorganisation%20och%20h%C3%A4lsa.pdf)
- Storey, J. och Billingham, J. (2001) Occupational Stress in Social Work. *Social Work Education*, 20(6), 659-670. doi: 10.1080/02615470120089843
- Ternelius, A. L., Ohlsson, A. Och Henriksson B. M. (2007). *Tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö*. (Rapport 2007:5) Växjö:Arbetsmiljöverket. Hämtad 2014-04-22 från [http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007\\_05.pdf](http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007_05.pdf)
- Ting, L., Jacobsson, S. och Sanders, S. (2011) Current Levels of Perceived Stress among Mental Health Social Workers Who work with suicidal Clients. *Social Work*, 56 (4), 327-336. Hämtad från databasen SocINDEX
- Tjersland, O-A., Engen, G., Jansen, U. (2010). *Allianser, värderingar, teorier och metoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB
- Uebel, P. (2014, 27 maj). Forskare vill motverka tystnaden bland socialarbetare. *Norrköpings tidningar*. Hämtad 2014-06-02 från <http://www.nt.se/nyheter/norrkoping/forskare-vill-motverka-tystnaden-bland-socialarbetare-9635474.aspx>
- Prop. (1999) Studentinflytande och kvalitetsutveckling i högskolan (1999/2000:28) Stockholm: Fritzes offentliga publikationer. Hämtad 2014-05-25 från <http://www.regeringen.se/content/1/c4/27/50/3f8d4237.pdf>



## Bilaga 1 Intervjuguide

Vi vill ta reda på hur du som nyutexaminerad socionom hanterar din arbetssituation samt vad du har med dig från utbildningen för att hantera den. När man pratar om upplevelsen av hur vi har det på arbetet finns det en teori som tar upp tre delar som har att göra med det. De tre delarna är krav, kontroll och stöd.

Vi tänkte fråga om dessa teman för att få en bild av hur din arbetssituation kan vara kopplad till krav, kontroll och stöd. Vi kommer också väva in frågor om utbildningen.

Första frågan är en allmän fråga men kanske den viktigaste, den handlar om hur du tycker att du har det på jobbet? Vi menar hur du trivs och hur det känns att gå till jobbet och sådär. Kan du berätta...

Nu ska vi komma in på dom här temana. Krav, kontroll och stöd.

### Första temat är **KRAV**

- arbetstempo, svårighetsgrad

1) Om du skulle skatta de krav som du upplever på en skala 1-10, där 1 är lågt och 10 är högt, var befinner du dig då?

2) Hur tycker du att dom kraven ser ut? Från vilket håll kommer de ifrån?

(vad har du för krav från arbetsgivare, brukare, dig själv?)

3) I vilken utsträckning upplever du att du kan påverka din kravnivå på jobbet?

4) Kan du berätta om hur du upplever de olika krav som sätts på dig?

5) Har du med dig kunskap från socionomutbildningen för att hantera de krav som du har på dig själv på arbetet?

## **Andra temat är KONTROLL**

- påverka sitt eget arbete, möjlighet att nyttja resurser, stimulans

1) Om du skulle skatta din kontrollnivå på en skala 1-10, där 1 är lågt och 10 är högt, var befinner du dig då?

2) I vilka situationer upplever du att du har/inte har kontroll och hur hanterar du dom?

(Är det viktigt för dig att ha kontroll över ditt arbete och i så fall kan du berätta om det?)

3) Kan du berätta vem eller vad som ger dig upplevelsen av att ha kontroll?

4) I vilken utsträckning upplever du att du kan påverka din upplevelse av att ha kontroll?

5) Har du med dig kunskap från socionomutbildningen om hur du ska få kontroll. Kan du berätta om hur utbildningen har påverkat dig här?

## **Tredje temat är STÖD (Privat och på jobbet)**

- mellan medarbetare, mellan medarbetare/överordnad, assistans vid ökad arbetsbörda

1) Om du skulle skatta vad du upplever att du har för stöd på en skala 1-10, där 1 är lågt och 10 är högt, hur upplever du ditt stöd då?

2) Kan du berätta om stöd på ditt arbete, på vilket sätt kan du få stöd?

3) I vilken utsträckning upplever du att du kan påverka hur mycket stöd du har?

4) I vilka situationer upplever du att du har respektive inte har tillräckligt stöd på din arbetsplats?

5) Söker du stöd utanför ditt arbete och hur ser det ut?

(Är det viktigt för dig att ha tillgång till stöd och på vilket sätt i så fall?)

### **Avslutande frågor**

Av 10 dagar, hur många dagar ser du fram emot att gå till jobbet?

Av dessa 10 dagar, hur många dagar tar du med dig jobbet hem? Dvs. tänker på jobbet efter arbetstid.

Skulle du rekommendera den här arbetsplatsen?

Är det något du vill tillägga?

Tack för din medverkan!

## Bilaga 2 Informationsbrev

Välkommen att delta i en studie om hur nyexaminerade socionomer hanterar sin arbetssituation och hur socionomutbildningen gett kunskap om detta. Vi är intresserade av dina erfarenheter och din personliga beskrivning av hur du hanterar din arbetssituation samt vilken kunskap du tycker att du har fått med dig från socionomutbildningen om hur du ska hantera din arbetssituation. Intervjuer genomförs med nyexaminerade studenter från Ersta Sköndal Högskola.

Det kommer i uppsatsen att framgå att intervjuer med studenter examinerade 2014 från Ersta Sköndal högskola är genomförda. Det du berättar i intervjun kommer att behandlas konfidentiellt. Namn och platser (med undantag för ESH) kommer att avidentifieras, text och citat kommer att behandlas så att ingen utomstående kommer att kunna se eller ta reda på vad just du har sagt under intervjun.

Intervjun kommer att spelas in. Inspelningen kommer endast att användas som material i uppsatsarbetet, ljudfilerna kommer alltså att makuleras efter transkribering. Intervjumaterialet kommer att sammanställas till en c-uppsats som ska vara klar i juni 2014. Uppsatsen kommer att publiceras i databasen DiVa och därmed bli offentlig.

Intervjun är frivillig och du kan när som helst under intervjun avbryta din medverkan utan att behöva uppge orsak.

### Kontaktuppgifter

Ola Storm  
ola.storm@student.esh.se  
tel. 0760-522021

Elsa Björkenor  
elsa.bjorkenor@student.esh.se  
tel. 0760-345660

Jag samtycker till att delta i intervjun mot bakgrund av ovanstående information.

.....  
Underskrift

.....  
Ort & datum

.....  
Namnförtydligande