



GÖTEBORGS UNIVERSITET  
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# Flykten från socialtjänsten

En kvantitativ studie om socialsekreterares arbetsituation

SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp  
Kandidatnivå  
Vårterminen 2013  
Johanna Johansson & Malin Kivisrand  
Handledare: Birgitta Jansson

## Abstract

- Titel** Flykten från socialtjänsten. En kvantitativ studie om socialsekreterares arbetsituation
- Författare** Johanna Johansson och Malin Kivisrand
- Nyckelord** Socialsekreterare, gräsrotsbyråkrat, psykosocial arbetsmiljö, rollkonflikt, yrkesstolthet

En manifestation som ägde rum i Göteborg 2012 visade att socialsekreterare i stor utsträckning säger upp sig från arbetsplatsen, bland annat på grund av en alltför hög arbetsbelastning. Syftet med denna studie var att i ljuset av detta undersöka socialsekreterares psykosociala arbetsmiljö och belysa riskerna med de tunga och i många fall motstridiga krav som socialsekreterare möter i sitt dagliga arbete. 261 socialsekreterare inom barn och unga, funktionshinder och ekonomiskt bistånd i Göteborgsregionen deltog i undersökningen, vilken var utformad som en kvantitativ tvärsnittstudie. Datainsamlingen gjordes med hjälp av en webbenkät som mätte socialsekreterarnas upplevelse av sin psykosociala arbetsmiljö samt graden av rollkonflikter och yrkesstolthet. Studien påvisade att var fjärde respondent under rådande förhållanden inte skulle vilja arbeta kvar på sin arbetsplats om ett år. Hälften upplever även en hög personalomsättning som påverkar arbetet negativt. Våra resultat tyder på att var tredje socialsekreterare har ett arbete som i tidigare forskning visats innebära en risk för psykisk ohälsa. Varannan upplever en konflikt mellan egna värderingar och de krav och förväntningar som rollen som socialsekreterare innebär. Trots detta känner socialsekreterarna en generellt hög yrkesstolthet framför allt gällande sina egna och sina kollegors prestationer. Vidare fann vi samband mellan psykosocial arbetsmiljö, rollkonflikter och yrkesstolthet. Slutsatser som dragits är att socialsekreterares handlingsutrymme på grund av bland annat höga krav begränsas. Detta riskerar att skapa rollkonflikter och en ohållbar arbetsmiljö. Bättre introduktion för nyanställda bör bland annat medföra en trygghet i socialsekreterarrollen och bättre arbetstillfredsställelse med minskad personalomsättning som följd. Detta kan vara ett sätt att påverka socialsekreterarnas arbetsmiljö i en mer positiv riktning.

## Innehållsförteckning

|  |    |
|--|----|
| 1. Inledning.....                                | 1  |
| 1.1 Syfte.....                                   | 2  |
| 1.2 Frågeställningar.....                        | 2  |
| 1.3 Disposition .....                            | 2  |
| 2. Bakgrund .....                                | 3  |
| 2.1 Socialtjänsten.....                          | 3  |
| 2.1.1 Ekonomiskt bistånd .....                   | 4  |
| 2.1.2 Funktionshinder .....                      | 4  |
| 2.1.3 Barn och unga .....                        | 4  |
| 2.2 Gräsrotsbyråkraten .....                     | 4  |
| 2.2.1 Socialsekreterarens handlingsutrymme ..... | 5  |
| 3. Teoretiska utgångspunkter.....                | 6  |
| 3.1 Krav-kontroll-stödmodellen.....              | 6  |
| 3.2 Rollteori .....                              | 8  |
| 3.2.1 Organisatorisk rollteori.....              | 8  |
| 3.2.2 Rollkonflikter .....                       | 9  |
| 3.2.3 Organisatorisk socialisation .....         | 10 |
| 3.3 Kognitiv dissonansteori .....                | 10 |
| 3.4 Attributionsteori .....                      | 11 |
| 3.5 Hur vi ämnar använda teorierna.....          | 11 |
| 4. Tidigare forskning .....                      | 12 |
| 4.1 Psykosocial arbetsmiljö .....                | 12 |
| 4.2 Rollkonflikter.....                          | 12 |
| 4.2.1 Rollkonflikter bland nyanställda.....      | 13 |
| 4.3 Kognitiv dissonans.....                      | 14 |
| 4.4 Yrkesstolthet .....                          | 15 |
| 4.5 Personalomsättning .....                     | 17 |
| 4.6 Sammanfattning av tidigare forskning .....   | 18 |
| 4.7 Mätinstrument.....                           | 18 |
| 4.7.1 Att mäta krav, kontroll och stöd.....      | 19 |
| 4.7.2 Att mäta rollkonflikter .....              | 19 |
| 4.7.3 Att mäta yrkesstolthet .....               | 19 |

|  |    |
|--|----|
| 5. Metod.....  | 19 |
| 5.1 Tillvägagångssätt.....   | 20 |
| 5.2 Etik.....  | 21 |
| 5.3 Urval .....  | 22 |
| 5.4 Respondenter .....   | 23 |
| 5.5 Bortfall.....  | 23 |
| 5.6 Enkät.....   | 24 |
| 5.6.1 Krav, kontroll och stöd.....   | 24 |
| 5.6.2 Rollkonflikter .....   | 25 |
| 5.6.3 Yrkes stolthet .....   | 25 |
| 5.7 Reliabilitet och validitet.....  | 26 |
| 5.8 Statistiska analysmetoder.....   | 28 |
| 5.8.1 Korrelation .....  | 28 |
| 5.8.2 Variansanalys .....  | 29 |
| 5.8.3 Chi <sup>2</sup> .....   | 30 |
| 6. Statistisk analys och resultat .....  | 31 |
| 6.1 Frågeställning 1: Hur upplever socialsekreterare sin psykosociala arbetsmiljö? .....                   | 31 |
| 6.1.1 Statistisk analys och resultat.....  | 32 |
| 6.1.2 Tolkning av resultat .....   | 35 |
| 6.2 Frågeställning 2: I vilken grad upplever socialsekreterare rollkonflikter? .....                       | 36 |
| 6.2.1 Statistisk analys och resultat.....  | 36 |
| 6.2.2 Tolkning av resultat .....   | 39 |
| 6.3 I vilken grad upplever socialsekreterare yrkes stolthet?.....  | 41 |
| 6.3.1 Statistisk analys och resultat.....  | 41 |
| 6.3.2 Tolkning av resultat .....   | 42 |
| 6.4 Hur ser sambanden mellan upplevd rollkonflikt, yrkes stolthet och psykosocial arbetsmiljö ut?<br>..... | 44 |
| 6.4.1 Statistisk analys och resultat.....  | 44 |
| 6.4.2 Tolkning av resultat .....   | 48 |
| 7. Diskussion.....   | 51 |
| 8. Referenser .....  | 54 |
| 9 Bilagor .....  | 58 |
| 9.1 Bilaga 1 Enkät.....  | 58 |
| 9.2 Bilaga 2 Informationsbrev .....  | 62 |

## 1. Inledning

Den 31 maj 2012 anordnade bland annat Akademikerförbundet SSR och fackbundet Vision en manifestation i Göteborg. Syftet var att uppmärksamma en ohållbar arbetssituation som många socialsekreterare i staden upplever. Arbetsbördan och kraven på handläggningen ökar samtidigt som resurserna minskar ([www.akademssr.se](http://www.akademssr.se)). Socialsekreterarna är stressade, orkar inte arbeta kvar och det råder en hög personalomsättning. Socialsekreterare upplever att de inte har tid eller möjlighet att utföra ett tillräckligt bra arbete ([www.metro.se](http://www.metro.se)). En undersökning gjord av Novus visade att hela 77 % av de yngre socialsekreterarna har tankar på att söka nytt arbete ([www.akademikerbloggen.se](http://www.akademikerbloggen.se)). Jenny Johansson, sektionsordförande för fackförbundet Vision, beskriver en ond cirkel av stress och sjukskrivningar samt enheter där de som har arbetet längst enbart har två års erfarenhet ([www.tidningenvision.se1](http://www.tidningenvision.se1)). En konsekvens av en hög personalomsättning kan vara att klienter ofta får nya handläggare och kvaliteten får sig en törn då det slutligen lider brist på erfaren personal. Det diskuteras om denna arbetsmiljö gör det omöjligt att utföra ett rättssäkert arbete ([www.akademssr.se](http://www.akademssr.se)).

En omfattande personalomsättning inom en organisation som Socialtjänsten leder inte enbart till bristande rättssäkerhet, försämrad kvalitet på det arbete som utförs och stark stress hos de personer som arbetar kvar på platsen. Det leder också till en bristande tilltro hos de personer som är klienter och ständigt drabbas av att en få ny handläggare (Kim & Stoner, 2008). Personalomsättningen bland socialsekreterare i Sverige är stor. Många väljer att självmant säga upp sig till följd av den arbetsmiljö de får utstå. I ett klipp på SVT säger man att hälften av de anställda som arbetar med barn och unga i Jönköping sa upp sig under 2007 ([www.svt.se](http://www.svt.se)). Ett exempel på hur hög personalomsättning kan leda till bristande rättssäkerhet är att socialsekreterare i stadsdelen Lundby har gjort 28 Lex Sarahanmälningar, anmälningar de riktar mot sig själva och som de säger beror på en alldeles för tung arbetsbelastning ([www.tidningenvision.se2](http://www.tidningenvision.se2)).

Det har tillsatts en kommission för att undersöka socialsekreterares arbetsmiljö i Göteborgs kommun ([www.tidningenvision.se1](http://www.tidningenvision.se1)). Utöver den psykiska och fysiska arbetsmiljön föreställer vi oss att det finns fler aspekter som påverkar socialsekreterare negativt. Socialsekreterare ställs ofta inför oförenliga krav då de ska vara såväl organisationen som klienten till lags och de står samtidigt i allra högsta grad som ansvariga för sina beslut (Johansson, 1992). Samtidigt blir socialsekreterare ofta kritiserade i media. Det pratas om ”den byråkratiska ondskan”, att man genom att arbeta för byråkratiska system tenderar att blint lyda order och rättfärdiga handlingar som skadar andra istället för att reflektera över dem ([www.folkteatern.se](http://www.folkteatern.se)). Misstron till socialtjänsten och socialsekreterare verkar vara utbredd i samhället.

Misstro, hög arbetsbörda, hög personalomsättning och otillräckliga resurser tycks vara vardag för många socialsekreterare. Den psykosociala arbetsmiljön innefattar både sociala och psykologiska aspekter av arbetsplatsen och har visats ha en stark inverkan på välmående och prestation (Karasek & Theorell, 1990). Även de oförenliga kraven

som beskrivits ovan tycks ha en starkt negativ inverkan på socialsekreterare både som individer och i deras arbete. Vi tror att detta bidrar till rollkonflikter, då socialsekreterarna dels står emellan organisation och klient och dels mellan sina egna värderingar och det de har möjlighet att göra. Vidare tänker vi att detta kan leda till låg yrkesstolthet, då det kan upplevas som svårt att känna stolthet över sitt arbete om man känner att arbetet man utför inte är tillräckligt. Det har i forskning tidigare visat sig att dessa två aspekter bland annat leder till låg motivation, låg arbetstillfredsställelse och sämre hälsa (Beauchamp & Bray, 2001; Goutier & Rhein, 2011).

## 1.1 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka riskerna med de höga och motstridiga krav som socialsekreterare möter i sitt dagliga arbete. Vi vill undersöka två negativa aspekter som detta kan tänkas leda till; rollkonflikter och en låg känsla av yrkesstolthet. Vi kommer även att undersöka om det finns faktorer som skiljer de som upplever detta åt från de som inte gör det. Vidare syftar vi till att se om det finns några samband mellan yrkesstolthet, rollkonflikter och psykosocial arbetsmiljö. Genom att studera dessa faktorer vill vi kunna uttala oss dels om socialsekreterare känner någon yrkesstolthet, om någon typ av rollkonflikt är mer framträdande och om dessa samverkar med ett antal andra faktorer som kan verka negativt för socialsekreterares arbetssituation och i förlängningen även deras klienter.

## 1.2 Frågeställningar

- 1) Hur upplever socialsekreterare sin psykosociala arbetsmiljö?
- 2) I vilken grad upplever socialsekreterare rollkonflikter?
- 3) I vilken grad upplever socialsekreterare yrkesstolthet?
- 4) Hur ser relationen mellan upplevd rollkonflikt, yrkesstolthet och psykosocial arbetsmiljö ut?

## 1.3 Disposition

I avsnitt två - bakgrund - presenteras socialtjänsten och de arbetsområden inom socialtjänsten där de som studien syftar till att undersöka arbetar. Det ges en beskrivning av de som verkar inom organisationen, de som Lipsky (2010) benämner som gräsrotsbyråkrater samt deras handlingsutrymme.

Avsnitt tre - teoretiska utgångspunkter - fokuserar på de teorier vi utgår ifrån. Vi tar upp rollteori och organisatorisk rollteori för att komma till en av denna studies kärnor – rollkonflikter. Vi kommer även beskriva kognitiv dissonanst teori och krav-kontroll-stödmodellen som även dessa är huvudsakliga delar i denna studie.

I avsnitt fyra - tidigare forskning - redogör vi för forskningsläget inom psykosocial arbetsmiljö, rollkonflikter och yrkesstolthet. Vi presenterar dessa faktorer dels för sig och går sedan igenom och presenterar en del av den forskning som knutit ihop dessa delar. Slutligen presenteras de mätinstrument som legat till grund för vår undersökning.

I det femte avsnittet – metod - presenteras vår metod, framtagningen av våra mätinstrument och våra respondenter. Här behandlas validitet, reliabilitet och etiska

aspekter av studien. Slutligen ges en kort beskrivning av de olika analysmetoder vi har använt oss utav.

I avsnitt sex - resultat och analys - presenteras våra resultat i kvantitativa uttryck samt besvaras våra frågeställningar i koppling till teori och tidigare forskning.

Slutligen kommer vi in på avsnitt sju – diskussion - där vi bland annat diskuterar våra resultat, kommande forskning och studiens brister.

## 2. Bakgrund

I detta avsnitt ges en överblick över socialtjänsten och en kort beskrivning av de arbetsområden inom socialtjänsten som är aktuella för denna studie. Vi kommer även att redogöra för begreppet gräsrotsbyråkrat och de förutsättningar som socialsekreterare utifrån detta begrepp arbetar under.

### 2.1 Socialtjänsten

Kommunen bär det yttersta ansvaret för de medborgare som hamnar i en utsatt situation och behöver stöd och hjälp. Det kan handla om missbruksproblematik, ekonomiska frågor, stöd för äldre eller funktionshindrade samt barn och unga som på något vis far illa. I varje svensk kommun finns en nämnd som lyder under socialtjänstlagen, vanligtvis socialnämnden. Under denna nämnd lyder socialtjänsten med anställda som utför det praktiska arbete som politiker har fattat beslut om. Socialtjänsten representeras vanligtvis genom socialkontor men finns även tillgängligt genom t ex socialjour, stöd- och krisjour eller flyktingmottagning ([www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)).

Socialtjänsten är uppdelad på tre områden, Funktionshinder, Äldreomsorg och Individ- och familjeomsorg. Individ och familjeomsorgen (IFO) ser olika ut mellan kommuner och stadsdelar. Generellt kan sägas att IFO innefattar vård, stöd och service för barn och unga, missbruk och beroende, personer i behov av ekonomiskt bistånd samt personer med boendeproblematik såsom hemlöshet ([www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)).

Inom ramarna för socialtjänsten finns ett flertal lagar till stöd för de beslutsfattande tjänstemän som arbetar inom socialtjänsten. De främsta är socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Vid särskilt svåra fall finns det även ett fåtal tvångslagar som möjliggör vård och behandling mot personers egen vilja, lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) och Lagen om vård av unga (LVU) ([www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)).

Inom SoL ska insatser ges om de behövs för att individen ska tillförsäkras *skälig levnadsnivå*. Inom ramen för LSS ska insatser ges för att individen ska tillförsäkras *goda levnadsvillkor*. I praktiken innebär detta att goda levnadsvillkor ger en högre kvalitet än skälig levnadsnivå ([www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)). Ett exempel på detta är att goda levnadsvillkor medför att individen har större inflytande på insatsen, t ex när den ska ske och utav vem, som vid personlig assistans. Individer som uppbär bistånd för att nå skälig levnadsnivå har inte detta inflytande, som vid ekonomiskt bistånd eller hemtjänst. Ytterligare en skillnad mellan begreppens praktik är att vid prövning av rätt till LSS prövas om behovet *faktiskt* tillgodoses på annat sätt, medan det inom SoL prövas om behovet *kan* tillgodoses på annat sätt ([www.stockholm.se](http://www.stockholm.se)).

De områden denna studie berör är ekonomiskt bistånd, funktionshinder samt barn och unga. Det finns flera olika benämningar av dessa arbetsområden, vi använder genomgripande ovanstående.

### **2.1.1 Ekonomiskt bistånd**

Ekonomiskt bistånd kan ses som samhällets yttersta ekonomiska skyddsnät. Det ska fungera som komplement till övriga försäkringar då dessa är otillräckliga eller otillgängliga. Socialtjänstens arbete med personer som uppbär ekonomiskt bistånd har två syften, ge hjälp och stöd för att individen ska nå självförsörjning samt att på vägen dit ge personen ekonomiskt bistånd (Socialstyrelsen, 2003).

En av socialtjänstlagens främsta principer är att varje individ har ansvar för sitt eget liv. Socialtjänsten ska därmed inte frånta individen detta utan arbeta med att stärka individens egen förmåga för att denne ska uppnå självförsörjning. Enligt 4 kap 1§ SoL har individer rätt till ekonomiskt bistånd enbart då det inte finns övriga resurser eller vägar för att tillgodose sina behov. För att få rätt till bistånd krävs att individen i mån av förmåga, under tiden som ekonomiskt bistånd uppbärs, deltar i de åtgärder som handläggaren förutsätter (Socialstyrelsen, 2003).

### **2.1.2 Funktionshinder**

Personer med psykisk, fysisk eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning ska genom socialtjänsten kunna få stöd och hjälp med sin livsföring. De ska få den stöd och service som de i dagliga livet behöver för att i så stor utsträckning som möjligt kunna leva som alla andra. I flera fall går biståndsbedömningen in under SoL men i de fall då SoL inte är tillräcklig, vid t ex mer omfattande och långvarig funktionsnedsättning, ska individen genom LSS garanteras goda levnadsvillkor. Det kan handla om kontaktperson, korttidsvistelse utanför hemmet, personlig assistans eller daglig verksamhet ([www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)).

### **2.1.3 Barn och unga**

Inom området Barn och Unga arbetar man för att stödja och skydda barn som far eller riskerar att fara illa. I arbetet med detta ingår såväl barnet eller ungdomen själv men även deras familj och nätverk. Några utav de insatser som kan bli aktuella är kontaktfamilj, rådgivning, familjeterapi eller boende för barn och unga som av någon anledning inte kan eller bör bo kvar i hemmet. I arbetet med barn och unga finns till skillnad från de två ovanstående områden tvångslagstiftning som möjliggör för myndigheten att omhänderta barn mot vårdnadshavarens vilja, Lagen om vård av unga (Andersson et al., 2004).

## **2.2 Gräsrotsbyråkraten**

Weber är den mest kända teoretikern kring byråkratin (Bakka, Fivelsdal & Lindkvist, 2006). Weber menade att byråkratin symboliserar organisationsformer med tydlig



hierarki, specialiserad på administration och med stark och tydlig lagstiftning i ryggen. Ordet byråkrati betyder kontorsstyre och idag innefattas flera offentliga instanser av den byråkratiska organisationsformen. Det finns fasta kompetensområden inom vilka de anställda arbetar, en tydlig hierarkisk struktur där de med större befogenheter ser över de underordnade och framför allt de lagbestämmelser som förvaltningen bygger på. Lagarna skapar en konformitet hos de anställda och de som är beroende av förvaltningens beslutsfattande får underkastat sig dessa lagar och bestämmelser (Bakka et al., 2006).

Längst ner i organisationshierarkin finner man de offentligt anställda tjänstemän som arbetar i direktkontakt med medborgarna. Lipsky (2010) benämnde dessa som gräsrotsbyråkrater (eng. *street level bureaucrats*). Gräsrotsbyråkraten träffar medborgarna främst då de verkställer de beslut som politiker och högre myndigheter har beslutat om (Johansson, 1992). Lipsky (2010) menar att de individer som väljer att utbilda sig och arbeta inom yrken där man verkar som gräsrotsbyråkrater gör det då de ofta är hängivna att vara till nytta för allmänheten och verka för medborgarnas intressen. Den verkliga naturen av yrkenas utformning medför dock att den roll de sedan får sällan når upp till den idealbild de har av yrket.

Socialarbetare är en yrkesgrupp som verkar som gräsrotsbyråkrater. Deras arbete är motsägelsefullt; de ska vara kontrollerande, ges begränsade resurser samtidigt som de har en viss handlingsfrihet där det kan finnas en vilja att göra mer än vad resurserna räcker till (Johansson, 1992).

### 2.2.1 Socialsekreterarens handlingsutrymme

Gräsrotsbyråkratens handlingsfrihet kan anses unik i jämförelse med andra tjänstemän. Redan under 50-talet pekade man på hur förvaltningsarbetet i framför allt sociala myndigheter började utgå från mer personliga bedömningar (Johansson, 1992). Istället för precist angivna lagar tillkom ramlagar vilket medförde att enbart ramen för förvaltningsarbetet angavs. Precisering av dessa ramar gjorde myndigheten själv för att sedan ytterligare preciseras och tillämpas av den handläggande tjänstemannen. Den politik som förts har betonat flexibilitet, situationsanpassning och service dels med syfte att gräsrotsbyråkratens arbete ej ska vara för detaljreglerat. Johansson (1992) menar att denna service ofta antar en personlig karaktär vilket har medfört att bedömningar inte kan göras enbart utifrån lagar och papper. Socialsekreterares arbetsuppgifter kräver en omdömesförmåga då deras klienter ofta har komplexa problem där endast lag och praxis inte räcker till för bedömningar. Organisationen har på sätt och vis delegerat viss handlingsfrihet till socialsekreterarna vilket har möjliggjort att de kan göra individuella tillämpningar av generella regler. Detta blir en form av hinder mot steltänkt byråkratiskt beteende och är en av socialsekreterares främsta resurser.

Socialsekreteraren besitter också en makt då de är de personer i organisationen som har direktkontakt med klienterna. Detta gör att de förfogar över förstahandsuppgifter om klienterna samtidigt som de också förfogar över kunskaper om organisationens möjlighet att möta de behov klienten har. Således har socialsekreteraren i sitt arbete en handlingsfrihet parallellt med en bundenhet till myndigheten. De ska följa de regler och krav som organisationen har uppsatta, samtidigt som de ska hjälpa klienter och arbeta för en flexibilitet i bedömningen av dennes behov. Genom att organisationen inte

fullkomligt kan kontrollera sina anställda kan socialsekreteraren till viss del tillgodose behov trots att de kanske inte går i linje med organisationens krav. Men det innebär också att de ständigt står i korselden mellan organisation och klient. Organisationen har förväntningar och krav gällande att klienter inte ska behandlas som enskilda individer. Individen ska omformas till ett ärende/klient, anpassas efter organisationen och likabehandling ska tillämpas. Klienten å andra sidan vill förbli en individ, bli sedd utifrån egna omständigheter och komplexitet och önskar snarare att socialsekreteraren i bedömningen ska anpassa lagar och regler efter detta (Johansson, 1992).

### 3. Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt beskrivs de teorier vi använder i uppsatsen. Teorierna fungerar som olika perspektiv, som inte bara influerar vad vi valt att undersöka och hur vi valt att undersöka det utan även hur vi tolkar resultatet av våra statistiska analyser.

#### 3.1 Krav-kontroll-stödmodellen

Krav-kontroll-stödmodellen används ofta inom forskning om psykosocial arbetsmiljö. Psykosocial arbetsmiljö definieras på olika sätt men enligt Theorell (2003) är den vanligaste definitionen att det handlar om en interaktion mellan psykiska och sociala faktorer på arbetsplatsen. Det finns inte heller någon entydig uppfattning om vad denna miljö mer precist innefattar, eller någon specifik modell eller något mätinstrument som påstås mäta samtliga aspekter inom den psykosociala arbetsmiljön, men en av de som använts mycket inom forskning är just krav-kontroll-stödmodellen.

Från början utformade Karasek & Theorell (1990) krav/kontroll-modellen. Denna modell belyser fyra möjliga arbeten, en så kallad interaktionsmodell mellan psykologiska krav och kontroll. Dessa fyra arbeten är enligt krav/kontroll-modellen: aktiva, lågstress, passiva samt högstress. Stress i detta avseende syftar till belastning eller påfrestning. Karasek & Theorell (1990) menar att de mest psykologiskt påfrestande jobben är högstressarbeten, de med höga krav och med låg möjlighet till kontroll. Dessa arbeten har i större utsträckning visat sig leda till psykisk ohälsa såsom ångest och depression.

När det gäller psykologisk påfrestning baseras denna teori på den naturliga process som sker inom individen när den utsätts för hot eller en situation som ställer krav på att man ska agera, så kallade stressorer. Om man hindras att undvika denna fara leder detta till en psykologisk påfrestning. Man har i detta läge höga krav men låg kontroll. Om man upplever detta en längre period leder det till en skadlig psykologisk restpåfrestning som i längden kan leda till ett antal stressrelaterade sjukdomar (Karasek & Theorell, 1990).

Krav inom ens arbete kan vara av såväl fysisk som psykisk karaktär. Det kan handla om fysiska förhållanden och mängden arbete som ska utföras. Kraven blir ett problem om den anställda inte har förutsättningar (tid, kompetens, resurser) att kunna utföra dem. Karasek och Theorell (1990) menar att för höga krav har en direkt negativ inverkan på anställda och att det vanligaste handlar om att arbetsmängden är för omfattande.

Kontroll avser det upplevda inflytande som den anställda har på sitt arbete (Karasek & Theorell, 1990). I detta ingår flera faktorer såsom individens handlingsutrymme över uppgifternas planering och utförande samt vilka metoder som ska nyttjas när man utför en uppgift. Man talar även om att kontroll avser huruvida individen har möjlighet att lära sig nya saker, har monotona arbetsuppgifter eller möjlighet till att påverka och förändra inom organisationen (Karasek & Theorell, 1990). I figuren nedan visas interaktionen mellan krav och kontroll och de olika typer av arbeten som detta innebär (se figur 1).

Figur 1. Illustration över interaktionen mellan krav och kontroll.

|               |     | Arbetskrav       |                  |
|---------------|-----|------------------|------------------|
|               |     | Låga             | Höga             |
| Egen-kontroll | Låg | Passiva arbeten  | Högstressarbeten |
|               | Hög | Lågstressarbeten | Aktiva arbeten   |

I figuren ovan kan man utläsa fyra olika typer av arbeten. Aktiva arbeten kännetecknas av hög kontroll och höga krav. Csikszentmihalyi (1975) menar att det är i dessa arbeten man kan komma in i ett "flow", då man har höga nivåer av prestation och inte upplever någon negativ psykologisk påfrestning. Lågstressarbeten kännetecknas av hög kontroll och låga krav. Dessa arbeten är associerade med låg risk för sjukdomar och där man tillåts agera optimalt på utmaningar i arbetet. Passiva arbeten är en av de kombinationer som är sämst för det psykiska välmåendet och kännetecknas ofta av låg motivation, då man inte får utlopp för sina styrkor eller utvecklas. Högstressarbeten är de som leder till flest stressrelaterade sjukdomar och kännetecknas av höga krav och låg kontroll (Karasek & Theorell, 1990).

Karasek och Theorell (1990) såg att det fanns aspekter som modifierade effekten av kontroll och denna modell utökades senare med hjälp av Johnson (1986) till att även innefatta en aspekt av socialt stöd. Man såg att den psykologiska påfrestningen i arbeten med höga krav och låg kontroll minskade om man hade ett tillräckligt socialt stöd. Stöd innefattar det sociala stöd som man upplever från överordnade och arbetskollegor. Hit hör individens egen upplevelse av huruvida det finns omtanke, stöd i praktiska arbetet, feedback och möjlighet till att ventilerar olika aspekter av arbetet (Karasek & Theorell, 1990). I figuren nedan presenteras interaktionen mellan krav, kontroll och stöd (se figur 2).

Figur 2. Illustration över interaktionen mellan krav, kontroll och stöd.

|               |     | Lågt stöd          |                    | Högt stöd            |                      |
|---------------|-----|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
|               |     | Arbetskrav         |                    | Arbetskrav           |                      |
|               |     | Låga               | Höga               | Låga                 | Höga                 |
| Egen-kontroll | Låg | Passivt isolerat   | Högstress isolerat | Passivt kollektivt   | Högstress kollektivt |
|               | Hög | Lågstress isolerat | Aktivt isolerat    | Lågstress kollektivt | Aktivt kollektivt    |

I figuren ovan ser man att man med tillägget av socialt stöd istället får åtta möjliga typer av arbeten, där den allvarligaste formen består av höga krav, låg kontroll och lågt socialt stöd (högstress isolerat), och det arbete som har minst negativa konsekvenser för hälsa och prestation är associerat med låga krav, hög kontroll och högt socialt stöd (lågstress kollektivt) (Eriksson & Larsson, 2009).

## 3.2 Rollteori

Roller har varit i fokus för en mängd forskare och teoretiker i årtionden varpå det finns en uppsjö olika perspektiv inom rollteori. Gemensamt för samtliga är att de utgår ifrån att människor håller olika sociala positioner, roller eller karaktäristiska beteendemönster vilka medföljer vissa förväntningar (Biddle, 1986).

Rollteori baseras också på det antagandet att människor beter sig olika, och förutsägbart, beroende social identitet och situation. De tidigaste teoretikerna använde rollkonceptet på olika sätt, och detta har lett till en stor spridning i senare forskning och litteratur. Mycket lite forskning har fokuserat på att sammanställa eller undersöka basen i rollteori och fokus har snarare legat på de praktiska implikationerna av detta; såsom rollkonflikter, konformitet, konsensus eller rolltagande (Biddle, 1986). För att begränsa oss kommer vi att utgå ifrån den litteratur som har basen i organisatorisk rollteori och fokusera på rollkonflikter.

### 3.2.1 Organisatorisk rollteori

Organisatorisk rollteori används ofta inom forskning då man är intresserad av att undersöka hur roller fungerar i sociala system som är förbestämda, hierarkiska och uppgiftsfokuserade. Organisatorisk rollteori belyser att det inom organisationer finns olika ”positioner” (såsom en specifik yrkesgrupp, exempelvis socialsekreterare) som har förväntningar och krav på sig såväl från organisationen som från mindre grupper inom och utanför organisationen. Man fokuserar mycket på rollkonflikter, då man antar att dessa olika förväntningar inom en och samma organisation leder till påfrestningar, och att man bör lösa dessa konflikter så snart som möjligt för att det i annat fall missgynnar både individen och organisationen (Biddle, 1986).

Katz och Kahn (1978) menar att roller beskriver specifika former av beteenden som är associerade med en specifik position. I en organisatorisk kontext är dessa roller standardiserade beteendemönster som krävs av samtliga individer som ingår i ett funktionellt samarbete. I detta funktionella samarbete finns det ingen plats för personliga önskningar eller sociala förpliktelser.

Beteendet styrs inte bara av mer eller mindre tydliga roller, även normer och värderingar spelar in. De fungerar tillsammans med roller som sanktioner för beteende. Rollerna handlar om förväntningarna på prestationen, normerna huruvida man följer reglerna för systemet eller organisationen, och värderingarna huruvida man arbetar för att tillgodose högre moraliska krav. Allt detta samverkar för att skapa ett önskat beteende i ett socialt system. Den organisatoriska rollteorin menar att det för att integreras i ett socialt system krävs ett samspel mellan dessa tre aspekter. Rollerna gör att vi kan samspela med andra inom och utanför organisationen, vi vet vad de andras roll är och vi kan därför arbeta tillsammans. Normerna kan handla om att man accepterar att man ska utföra arbetet på ett, för organisationen, korrekt eller tillfredsställande sätt. Värderingarna handlar om att man delar och är engagerad i organisationens objektiva mål och värderingar (Katz & Kahn, 1978).

Katz och Kahn (1978) menar att byråkratiska organisationer är några av de med tydligast utvecklade mönster av sammankopplade roller då det finns mycket lite rum för påverkan av personlighet eller status i dessa roller och organisationer. Dessa roller består av förbestämda och standardiserade former av beteende och aktiviteter. Det lämnas mycket lite frihet till att modifiera rollen för att passa personen i dessa formaliserade organisationer.

### 3.2.2 Rollkonflikter

Rollkonflikt kan definieras som “en rollinnehavares sinnesstämning eller upplevelse som uppstår på grund av den samtidiga förekomsten av två eller flera rollförväntningar, då att leva upp till den ena skulle göra det svårt eller till och med omöjligt att även leva upp till den andra” (Pandey & Kumar, 1997, sid 190, vår översättning).

Pandey och Kumar (1997) har definierat fyra olika typer av rollkonflikter utifrån Kahns modell över roller inom organisationer, då man pratar om fokuspersonen (den som innehar en roll) och rollsändarna (de som är relaterade till rollinnehavaren). Dessa rollkonflikter belyser både konflikter mellan olika roller en individ kan ha och konflikter inom en och samma roll.

- 1) *Intrasender conflict*: den konflikt som uppstår när man *inom en roll* ställs inför oförenliga krav från en och samma person. Exempelvis om en chef ber en att utföra ett arbete som kräver att man gör något som chefen/organisationen samtidigt förbjuder en att göra.
- 2) *Interrole conflict*: den konflikt som uppstår *mellan roller*, när man ställs inför förväntningar på en roll som är oförenliga med de på en annan roll. Exempelvis rollen som förälder i förhållande till rollen som socialsekreterare.
- 3) *Intersender conflict*: den konflikt som uppstår när man *inom en roll* ställs inför oförenliga krav från ett eller flera håll. Exempelvis en socialsekreterare som står emellan sin chef och sina klienter.

4) *Person-role conflict*: den konflikt som uppstår när förväntningar på rollen man innehar inte är förenliga med ens egna behov eller värderingar. Exempelvis om man genom arbetet tvingas göra saker som man egentligen inte anser är moraliskt rätt. Det är alltså en konflikt mellan personen och rollen (Pandey & Kumar, 1997).

### 3.2.3 Organisatorisk socialisation

Jaskyte (2005) beskriver organisatorisk socialisation som hur nyanställda på en arbetsplats genomgår en process där de lär sig att förstå och assimilerar användbara arbetsmetoder, skapar en förståelse för organisationens syfte, dess mål och värderingar samt lär sig att hantera organisationens etablerade funktion. En annan viktig funktion i socialiseringen är att den nyanställde ges klarhet i vilken roll denne förväntas ha och hur den ska förenas med övriga medarbetare. Organisatorisk socialisation handlar således om individens anpassning till organisationen och sin nya roll inom densamma.

Denna process kan ske ganska obemärkt eller innebära stora förändringar för personen om man måste gå ifrån såväl egna värderingar som att inte kunna ge uttryck för sin personlighet. Det senare kan resultera i rollkonflikter (Cable, Gino & Staats, 2013).

Organisatorisk socialisation tros underlätta rolltydligheten, känslan av kompetens, realistiska förväntningar på arbetet samt relationerna med arbetskamrater. Det finns ett flertal sätt att utöva organisatorisk socialisation t ex genom att kommunicera en professionell roll, uttrycka krav och förväntningar, samt öka engagemanget för organisationen.

## 3.3 Kognitiv dissonansteori

Kognitiv dissonans är ett begrepp myntat 1957 av Leon Festinger, en amerikansk socialpsykologisk forskare. Festingers teori om kognitiv dissonans växte ursprungligen fram ur forskning om hur människors åsikter om och attityder till något förändras (Festinger & Carlsmith, 1959). Forskning hade visat att om man ombeds att hålla ett tal med argument för en viss åsikt som man inte tror på tenderar man, under vissa omständigheter, att närma sig den åsikten även på personligt plan (Janis & King, 1954).

För att förklara detta fenomen använder sig Festinger av begreppen dissonans och konsonans. Om en person har en åsikt men av någon anledning (exempelvis genom övertalning eller incitament i form av monetär belöning) uttrycker en annan, uppstår en dissonans mellan det personen uttrycker och det personen tycker. Festinger menar att det är denna dissonans som gör att man ändrar åsikt. Dissonans står alltså i motsats till konsonans, vilket innebär en överensstämmelse mellan det man uttrycker och det man anser. Ju högre dissonans du upplever, desto mer troligt är det att du byter åsikt för att få de två motpolerna att överensstämma (Festinger & Carlsmith, 1959). Kognitiv dissonans upplevs som ett obehagligt sinnestillstånd och vi försöker alltid på ett eller annat sätt att undvika denna mentala inkonsekvens (Rosenfeld, Kennedy & Giacalone, 2001; Festinger & Carlsmith, 1959).

Kognitiv dissonans kan dels förklara det obehag man upplever när man står inför ett val, men även det man upplever efter ett val. Man tenderar efter att ha gjort ett val att öka

ens åsikter som stödjer detta val, för att sudda ut eventuella osäkerheter. Om man har handlat på ett sätt som man inte borde ha gjort, exempelvis rökt när man försöker sluta röka, så rättfärdigar man detta beteende och undviker den kognitiva dissonansen genom att ställa sig bakom resonemang som stödjer beteendet (Rosenfeld, Kennedy & Giacalone, 2001). På detta sätt förklarar teorin inte bara hur människor ändrar åsikter, utan även hur människor bibehåller och rättfärdigar sina rådande åsikter och beteendemönster (Lea & Webley, 1997).

### 3.4 Attributionsteori

Enligt attributionsteorin kan man uppleva positiva känslor såsom självkänsla och stolthet om en prestation i något avseende leder till goda resultat. Beroende på till vem man härleder prestationen kan man antingen känna en stolthet över sig själv eller över någon annan, t ex en arbetsgrupp eller organisation (Weiner, 1985). Gouthier och Rhein (2011) menar att genom intern attribution härleder man positiva resultat som en konsekvens av sin egen prestation, kunskap eller insats, och man känner en stolthet över sig själv och den egna förmågan. Om platsen som man arbetar på uppnår ett gott resultat kan man snarare känna stolthet över organisationen, detta kallar man inom attributionsteorin för extern attribution. Ser man sig som en del av organisationen eller arbetsgruppen kan man uppleva en stolthet då någon utav dessa uppnår ett gott resultat. Detta utan att man själv har varit en aktiv part för att uppnå resultaten ifråga. Det kan således räcka att man känner en tillhörighet med den grupp eller person som bidragit till prestationen för att stolthet ska upplevas. På motsvarande sätt kan man uppleva negativa känslor inför organisationen eller arbetsgruppen om resultaten istället är av negativ karaktär (Weiner, 1985; Gouthier & Rhein, 2011).

### 3.5 Hur vi ämnar använda teorierna

Vi använder oss utav dessa teorier tillsammans med tidigare forskning dels när vi utformar vår studie och vårt mätinstrument och dels när vi analyserar och reflekterar över våra resultat. Vi tänker oss utifrån teorierna presenterade ovan att socialsekreterare upplever rollkonflikter genom att de arbetar i en byråkratisk organisation där de möter krav både från klienter och från organisationen i sig. Dessa rollkonflikter ämnar vi att mäta, men vi tänker oss också att dessa ibland motstridiga krav kan leda till kognitiv dissonans och att de socialsekreterare som inte upplever någon kognitiv dissonans eventuellt kan ha genomgått en socialisation in i organisationen. Organisatorisk socialisation och kognitiv dissonans är inga aspekter som vi ämnar mäta, utan enbart kommer att använda oss utav för att förstå vårt material.

Oavsett om socialsekreterare upplever motstridiga krav eller ej, så finns det andra typer av krav som spelar in i arbetsmiljön, bland annat de som tillsammans med kontroll och socialt stöd skapar krav-kontroll-stödmodellen. Vi ämnar mäta i vilken grad socialsekreterarna upplever de olika delarna i denna modell och problematisera vad som följderna av detta kan bli. Med hjälp av attributionsteorin vill vi försöka förstå våra resultat gällande yrkesstolthet.

## 4. Tidigare forskning

I detta avsnitt redogörs för forskningsfältet inom psykosocial arbetsmiljö, rollkonflikter och yrkesstolthet. I slutet av avsnittet presenteras de mätinstrument vi har utgått ifrån i vår studie. Vi har riktat in oss på både nationell och internationell forskning. Vi presenterar forskning om socialarbetare men då vi är intresserade av fenomenen i sig kommer vi även presentera forskning inom andra yrkesområden.

### 4.1 Psykosocial arbetsmiljö

För en c-uppsats utförde Billing, Klintonberg och Ledstam (2007) en studie på nio socialsekreterare i Örebro gällande hinder, moralisk stress och strategier. De fann att de hinder socialsekreterare upplever för att kunna utföra sitt jobb på ett moraliskt sätt är tidsbrist, hög arbetsbelastning samt ekonomi. "Jag hinner inte, jag orkar inte, jag kan inte, är återkommande budskap hos socialsekreterarna som respons på tidsmässiga och ekonomiska hinder." (Billing et al., 2007, s. 40).

Vid en studie på anställda inom tjänstemannasektorn i Sverige fann Momeni (2006) i sin magisteruppsats att respondenterna blev starkt negativt påverkade av att organisationen inom vilken de arbetade blev åtstramad. Detta medförde ökade krav, minskad kontroll och en hård tidspress då samma mängd arbete skulle utföras av färre anställda. Respondenterna vittnade om hur detta omöjliggjorde för dem att kunna utföra ett gott dagsverke på arbetsplatsen och att de ofta hade svårt att känna sig nöjda över sin prestation. Denna stress blev än mer påtaglig då även klienterna kom med krav och förväntningar eller uttalade missnöje över handläggningen. Momeni (2006) menar att dessa krav från båda håll skapar rollkonflikter vilket är en stor riskfaktor för den anställda tjänstemannen.

I en studie på 890 socialsekreterare i Danmark undersöktes den psykosociala arbetsmiljöns inverkan på sjukskrivningar. Studien visade bland annat att den sämsta psykosociala arbetsmiljön, vilken 25 % av socialsekreterarna tillhörde, var associerad med en ökning i antalet sjukdagar med 71 %. Många av de arbetskaraktäristika som studien undersökte, såsom höga emotionella krav, låg möjlighet till att påverka på arbetsplatsen samt krav på att dölja känslor, bidrog till sjukfrånvaro men den aspekt som bidrog starkast var att ha blivit utsatt för våld (Rugulies et al., 2007).

### 4.2 Rollkonflikter

Forskning i England har visat att anställda som upplever rollkonflikter också upplever starkare stress, spänningar, mindre arbetstillfredsställelse och sämre prestationer i arbetet än anställda som inte har rollkonflikter (Beauchamp & Bray, 2001).

Lloyd, King och Chenoweth (2002) har gjort en litteraturgenomgång av delar av den forskning som gjorts på rollkonflikter bland socialarbetare i framför allt USA och Storbritannien. De fann flertalet studier vilka påvisade att socialarbetare till stor del upplever rollkonflikter. En anledning till detta tros vara att socialarbetare ofta får agera och ta beslut som får till följd att någon utav de inblandade får sina intressen otillfredsställda. Upplevelsen att man i sin yrkesroll förväntas göra saker som man inte



anser är en del av ens arbetsuppgifter samt att inte kunna göra saker som man anser borde vara del av ens arbetsuppgifter är faktorer som Lloyd et al. (2002) fann vara bidragande till socialarbetares upplevelse av konflikterande krav och rollförväntningar. Lloyd et al. (2002) menar att detta är en direkt bidragande faktor till upplevd stress och utbrändhet bland socialarbetare. Lloyd et al. (2002) menar att just den rollkonflikt som uppstår av att ha krav och förväntningar på sitt agerande från såväl klienter som organisationen har visat sig vara en stark stressor för socialarbetaren ifråga. Vidare beskriver de hur ökade krav på antal klienter, arbetsmängd och minskad kontroll och resurser att agera efter (jfr krav-kontroll-stödmodellen) har visat sig resultera i rollkonflikter.

I en amerikansk studie av Jones (1993) undersöktes socialarbetares upplevelse av rollkonflikter och strategier att handskas med dessa. Hon fann att socialarbetarna i stor utsträckning upplevde rollkonflikter, framför allt gällande vad de vill kunna göra och vad de faktiskt har resurser och möjlighet att göra för sina klienter. Jones fann även att de som hade arbetat länge inom social barnavård hade reducerat rollkonflikterna genom att vidga sin syn på såväl sin yrkesroll som sin syn på organisationens mål. Genom att ta in ny information och försöka vidga sitt handlingsutrymme minskar således rollkonflikter.

#### 4.2.1 Rollkonflikter bland nyanställda

Nya, oerfarna socialsekreterare upplever ofta svårigheter i att anpassa sig efter de nya roller som ges då de börjar arbeta på ett socialkontor. Genom att socialiseras in på den nya arbetsplatsen och få klarhet i vilka roller som förväntas av dem ska de anpassa sig till rollen som byråkrat, vara professionella och objektiva. Dessa delar ska smälta samman och kunna plockas fram vid rätt tillfällen, samtidigt som de ska kunna hantera att ta beslut och utföra arbetsuppgifter som kan gå emot deras egna värderingar. Om man misslyckas med socialiseringen av den nya bilden av sig själv och förväntningarna man har på sig leder det till obehag och rollkonflikter. Flera studier har påvisat att rollkonflikter bland socialsekreterare leder till stress, utbrändhet, bristande engagemang samt uppsägningar efter kort tid. Det är således av stor vikt att man som nyanställd snabbt löser dessa konflikter för att kunna uppleva en god arbetstillfredsställelse och klara sig på arbetsplatsen (Jaskyte, 2005).

Judeh (2011) genomförde en studie på anställda inom teknikbranschen i Jordanien och fann ett samband mellan organisatorisk socialisation och rollkonflikter. Detta tolkades som att ju mer de anställda får möjlighet att socialiseras in på arbetsplatsen och därmed få en förståelse för det som organisationen står för och strävar efter, desto mindre rollkonflikter upplever de. Detta i förlängningen antas påverka det engagemang som den anställda känner för organisationen. Judeh (2011) menar att det är av stor vikt att denna socialisation sker och att den gör det på så sätt att såväl organisationen och medarbetaren förstår att den sker och vad syftet med den är.

I USA gjorde Ashforth och Saks (1996) en longitudinell studie bland nyutexaminerade studenter som nyligen anställts inom olika handels- och ekonomiyrken. De undersökte en rad olika faktorer, såsom rollkonflikter och intention till uppsägning. De jämförde individer som på den nya arbetsplatsen blev mer aktivt insocialiserade med de som inte blev det. Det fanns för de som blev aktivt insocialiserade bland annat en plan för hur de

skulle kunna anpassa sig till sina nya yrkesroller, en tidsplan för när den nya rollen och förväntningarna på denna skulle träda in och de blev förberedda på olika dilemman och situationer. Den andra gruppen hade inget utav detta utan blev i princip inkastade på arbetsplatsen utan någon form av introduktion eller hjälp till anpassning. Ashforth och Saks (1996) fann att de personer som hade blivit aktivt insocialiserade på arbetsplatsen efter tio månader upplevde mindre rollkonflikter och hade mindre intention att säga upp sig till skillnad från den andra gruppen. De menar att om arbetsplatsen tydligt förbereder den nyanställda på sin nya roll och förväntningarna som denna för med sig kommer den nyanställda uppleva såväl emotionell som kognitiv tillgivenhet till organisationen i större utsträckning.

### 4.3 Kognitiv dissonans

Tidiga studier för att undersöka kognitiv dissonans använde sig ofta av experimentella situationer där man undersökte hur man kan få människor att ändra åsikt. Dessa visade inte bara att man tenderar att ändra åsikt när man tvingas stå för något man normalt inte står för, utan de påvisade även vissa aspekter som kunde sänka den kognitiva dissonansen. Festinger menar att vi alltid strävar efter att minska dissonansen vi upplever och detta kan göras på flera sätt (Festinger & Carlsmith, 1959). Antingen kan man öka de faktorer som stämmer överens med ens åsikter (exempelvis byta arbete), göra sig av med de faktorer som skapar dissonans (exempelvis undvika dessa situationer/beslut som går emot ens principer eller kämpa för att förändra), reducera vikten av de dissonanta faktorerna (exempelvis genom att rättfärdiga beslut eller intala sig själv att det inte spelar någon större roll hur man gör), eller en kombination av dessa (Harmon-Jones et al., 1996).

Hessle et al. (1996) skriver i en rapport för Socialstyrelsen att kognitiv dissonans kan vara ett stort problem för socialsekreterare. De menar att kognitiv dissonans är intimt sammankopplat med fenomenet *confirmation bias* (ungefär 'bekräftande feltänk'), där information som inte stämmer överens med den uppfattning en människa har ignoreras eller omstruktureras så att den stämmer överens. De belyser detta med ett exempel på socialsekreterare som arbetar med barnavårdsutredningar. Om socialsekreteraren inledningsvis anser att barnet behöver familjehemsplaceras kommer information som talar emot detta inte nå fram (Hessle et al., 1996). Denna *confirmation bias*, tillsammans med kognitiv dissonans blir speciellt problematisk när en beslutsfattare tvingas välja när det är nästintill omöjligt att ta ett beslut. Ju svårare det är att välja desto högre kognitiv dissonans kommer personen att uppleva, och efter ett val kommer *confirmation bias* tillsammans med den kognitiva dissonansen göra att man rättfärdigar detta beslut eller bortser från aspekter som talar emot det (Festinger & Carlsmith, 1959; Hessle et al., 1996; Lea & Webley, 1997).

I en c-uppsats av Pettersson (2006) diskuteras även kognitiv dissonans i förhållande till svenska socialsekreterares beslut om att göra en orosanmälan gällande minderåriga barn. I studien framkommer att vanor eller klarare riktlinjer kan minska den kognitiva dissonansen i besluten. Socialsekreterare tenderade därför att minska sitt handlingsutrymme genom att skaffa sig vanor eller agera utifrån hur man bör/brukar göra (Pettersson, 2006).

I linje med Festingers teori om kognitiv dissonans har Pinfields studie, utförd inom den statliga byråkratin i Kanada, även visat att människor i lågstatusarbeten framhäver inre värderingar knutna till arbetet, såsom stolthet över sitt arbete, i större utsträckning än de i högstatusjobb (Pinfield, 1984). Pinfields studie utfördes på nyanställda, och tidigare studier som inte fokuserat på just nyanställda har funnit resultat i motstridighet till detta. Detta kan då reflektera att det för en nyanställd finns en känslig tidpunkt då den kognitiva dissonansen är hög och man tenderar att rättfärdiga eller övervärdera sitt arbete för att minska dissonansen (Lea & Webley, 1997).

#### 4.4 Yrkesstolthet

Det finns ingen entydig definition av begreppet yrkesstolthet. Inom forskningen pratar man mycket om *organizational pride* och syftar då till att man upplever en stolthet över vad organisationen står för, vad den åstadkommer och att organisationen är värdefull och meningsfull för samhället. Man menar också att organisationen är något man vill vara en del utav (Arnett, Laverie & McLane, 2002).

Forsgren (2009) benämner i sin c-uppsats yrkesstolthet som att känna en tillfredsställelse och självkänsla över sitt yrke och det man gör i sitt arbete. Denna stolthet påverkas både av det anseende som finns inom organisationen själv och det som samhället har om den. Huruvida man känner yrkesstolthet beror således på dels vilken självskattning man gör av sig själv och på föreställningen man har om hur andra personer uppfattar en. Nilsson, et al. (2005) undersökte yrkesstolthet bland sjukvårdspersonal i Sverige. De fann att yrkesstolthet för deras respondenter även innefattar att man besitter kunskap och färdigheter och att man är stolt över att tillhöra den specifika avdelningen.

Efter en fördjupning i den ofta tvetydiga forskningen om yrkesstolthet uppfattar vi det som att yrkesstolthet omfattas av tre olika dimensioner, de engelska benämningarna av dessa är *work pride*, *professional pride* och *organizational pride*. Vi menar att *work pride* är en mer personlig upplevelse av sin egen förmåga, kunskap och prestation i arbetet. Vad man själv uppnår för resultat och upplevelsen att vara stolt över dessa delar. *Professional pride* tolkar vi som en stolthet över den arbetsgrupp eller enhet som man är en del utav, samt att tillhöra en viss profession. Detta menar vi kan handla om att ha samma utbildning och dela det anseende som detta bär med sig. Med *organizational pride* syftar vi till en högre hierarkisk nivå, nämligen att vara en del utav socialtjänsten, myndigheten, och att uppleva stolthet över denna, dess anseende och strävanden. Vi menar att man inte ser till sig själv i lika stor utsträckning som i *work pride* utan att man är en del av det kollektiva och att denna stolthet inte kan härledas till någon personligen utan snarare till organisationen. I vår studie kommer vi att använda samtliga tre för att komma åt vad vi menar är yrkesstolthet. Då vi talar om yrkesstolthet kommer detta därmed användas som ett samlingsnamn för dessa tre dimensioner.

Yrkesstolthet är en faktor som har en direkt inverkan på beteendet. Studier utförda i USA och Tyskland har visat att yrkesstolthet har ett nära samband med faktorer såsom motivation, upplevd meningsfullhet i arbetet och mängden sjukfrånvaro. Man har även funnit att känsla av yrkesstolthet har ett samband med upplevelsen av att det inte finns någon oklarhet eller dissonans i det man gör (Arnett, Laverie & McLane, 2002; Goutier & Rhein, 2011; Gunter & Furnham, 1996).

Kahn och Katzenbach (2010) menar att stolthet över vad man åstadkommer i sitt arbete upplevs som mer motiverande än vad exempelvis fysiska belöningar i form av lön gör. De skriver också att upplevelsen att vara stolt över sitt egna konkreta arbete är både mer motiverande och ger ett bättre professionellt resultat än vad stolthet över organisationen gör. Att vara stolt över organisationen ger mer positiva känslor och upplevelser för organisationen generellt och det skapar också en lojalitet gentemot den. De menar vidare att för att medarbetare ska kunna uppleva stolthet över sitt eget arbete krävs det att chefen ger positiv feedback personligen till medarbetaren. Kahn och Katzenbach (2010) hänvisar till en studie där man undersökt motivationen bland de anställda vid ett företag i USA som fått ett ekonomiskt bakslag. Motivationen sänktes i och med att det gick dåligt för företaget. Samtidigt fick man spara in ekonomiskt vilket fick till följd att lönerna sänktes. När chefen aktivt gick in och spontant gav positiv feedback till medarbetarna och visade uppskattning för det arbete som de utförde steg motivationen och skapade också en stolthet över det utförda arbetet bland de anställda.

Gouthier och Rhein (2011) menar att för att kunder ska få den service som finns att tillgå krävs det att personalen har en vilja, möjlighet och motivation att arbeta för en god service. Då yrkesstolthet har ett starkt samband med motivation borde det vara av hög prioritet att socialsekreterarna känner en stark yrkesstolthet, både sett till sig själva som till organisationen som sådan. Om stoltheten inte finns där och motivationen således sänks kan detta medföra att klienter är de som i längden blir lidande.

Söderhagen (2009) beskriver i sin c-uppsats hur socialsekreterare ofta skäms för sitt yrke och inte känner någon stolthet i att vara socialsekreterare. En anledning till detta är att allmänheten tycks ha en negativ bild av socialtjänsten och socialsekreterare. Denna bild tenderar att försämrats av medias negativa rapportering av de som arbetar inom socialtjänsten. Arnett et al. (2002) skriver att organisationer som upplevs som positiva och framgångsrika i större utsträckning bidrar till anställdas självförtroende och yrkesstolthet. Genom att socialtjänsten framstår som motsatsen till detta och snarare har ett dåligt rykte bör detta således påverka de anställda i negativ bemärkelse.

Även andra faktorer har visats ha ett samband med yrkesstolthet, såsom psykosocial arbetsmiljö. Bland annat har en svensk studie gjord på vårdpersonal på sjukhus av Nilsson et al. (2005) visat att en utav de mest avgörande faktorerna för en positiv arbetsmiljö var att de som arbetade där kände en yrkesstolthet. Ahlenius (2007) fann att upplevelsen av kontroll över sitt arbete, dvs. att ha tillräckliga resurser, tid och möjlighet att utföra ett gott arbete har visat sig påverka yrkesstolthet bland anställda på Försäkringskassan. Även Forsgren (2009) menar i sin c-uppsats att kontroll inverkar på yrkesstolthet. Detta belyser hon med hjälp av begreppet hanterbarhet, en delkomponent i Antonovskys KASAM-teori, som en viktig del för socialsekreterares möjlighet att känna yrkesstolthet. Hon menar att hanterbarheten är en indikator på såväl upplevelsen av kontroll som att man har stöd från chef och kollegor. Begriplighet kopplas bland annat till huruvida man har kunnat forma en yrkesroll och kunna hantera ärenden som påverkar ens egna känslor. Antonovskys begrepp meningsfullhet kopplar Forsgren (2009) till att få uppskattning från klienter, att känna att ens arbete leder till något positivt. Hon kopplar även samhällets värdering på ens yrke och arbete till upplevelsen av meningsfullhet. Man kan sammantaget säga att möjligheten att känna yrkesstolthet i sitt arbete bland annat beror på upplevelsen av krav, kontroll och stöd.

## 4.5 Personalomsättning

Vad som får personer att ha för avsikt att säga upp sig från en arbetsplats skiljer sig åt. Amerikansk forskning har visat flera motstridiga resultat där man pekat på att hög arbetsbörda har ett samband med både att anställda vill säga upp sig och att inte vill säga upp sig. Detsamma gäller upplevd arbetstillfredsställelse, forskningen har funnit både att samband finns men även att det inte finns (Smith, 2005).

Att ha för avsikt att säga upp sig från sitt arbete har dock visat sig ha ett starkt samband med faktisk uppsägning bland socialarbetare i USA (Nissly, Mor Barak & Levin, 2008). Kim (2011) menar att frivilliga uppsägningar sker genom en tvåstegsprocess där (1) den anställda upplever att de krav, arbetsbörda och förväntningar som man har på sig är för omfattande och (2) att en uppsägning blir följd av detta. Detta skulle innebära att uppsägningen enbart är frivillig just på grund av den arbetssituation som man upplever. Om man upplevt en mer positiv arbetssituation skulle en uppsägning således inte vara aktuell.

I en studie på socialarbetare som arbetar med barn och unga i Sverige fann Tham (2007) att 54 % av de som arbetat på sin nuvarande arbetsplats i mindre än 2 år hade för avsikt att snart säga upp sig. Även studier i USA beskriver problemet med att socialarbetare inom framför allt arbete med barn och unga slutar efter bara ett par år (Ellet, 2009).

Vid studier i USA och England har man undersökt vilka faktorer som utöver arbetsbelastning och tidspress gör att personalen säger upp sig. Stor del av denna forskning har riktat sig mot personer som arbetar med just barn och unga. Man har bland annat funnit att en utav de viktigaste faktorerna för att anställda inte ska ha för avsikt att säga upp sig från arbetsplatsen är att man upplever stöd från sin närmaste chef (Kim, 2011; Ito et al., 2001). I tidigare nämnda studie av Nissly et al. (2008) fann man att upplevelsen av socialt stöd från sin chef var oerhört viktigt för anställda. De skriver även hur det har visat sig leda till såväl bättre arbetstillfredsställelse som minskad personalomsättning. De fann ett starkt samband med uppsägningar och upplevt socialt stöd. De socialarbetare i studien som upplevde att de hade en för stor arbetsbörda men hade stöd från sin chef var mindre benägna att säga upp sig än de personer som inte upplevde detta stöd. En annan faktor som visade sig vara av stor vikt för huruvida anställda inom socialt arbete har för avsikt att stanna kvar på arbetsplatsen är rollkonflikter.

Kim och Stoner (2008) gjorde en studie bland socialarbetare i Kalifornien och fann en interaktionseffekt mellan socialt stöd och socialarbetares upplevda rollstress, där rollkonflikter är en betydande del, gällande om de hade för avsikt att säga upp sig. Interaktionseffekten tyder på att trots att socialarbetarna upplevde en hög rollstress gjorde ett upplevt socialt stöd, från framför allt chef, att risken för uppsägning minskade. Samma studie fann att bland de olika grupper av socialarbetare som undersöktes var det de socialarbetare som arbetade med barn och unga som målgrupp som upplevde mest rollkonflikter.

Reagh (1994) fann i en studie att socialarbetare som arbetar med barn och unga i USA i hög grad upplevde rollkonflikter. Detta var dock inget som medförde att de sa upp sig. Istället för att hantera känslorna som uppkom med rollkonflikterna genom uppsägning arbetade de kvar och upplevde med tiden att de började identifiera sig mer med

organisationen. Effekten av de tidigare upplevda rollkonflikterna mattades då också av (jfr exempelvis organisatorisk socialisation och kognitiv dissonans).

Mor Barak et al. (2005) uppger i en studie att såväl stolthet över det arbete man utför som rollkonflikter har visat sig inverka på intentionen att säga upp sig från arbetsplatsen. Denna studie är gjord på socialarbetare som arbetar inom social barnavård i USA. De personer som uttryckte en stolthet över det arbete de utför och de positiva konsekvenser det ger klienterna var mindre benägna att sluta på arbetsplatsen. De personer som sa sig uppleva påfrestande rollkonflikter var mer villiga att säga upp sig än de som inte upplevde rollkonflikter.

#### 4.6 Sammanfattning av tidigare forskning

I genomgången av tidigare forskning har vi kunnat se att rollkonflikter har visats ha negativ inverkan på anställdas motivation och arbetstillfredsställelse samt att det finns ett samband mellan rollkonflikter och vilja till uppsägning. Vi har även kunnat se att socialarbetare i sin roll som gräsrotsbyråkrater upplever rollkonflikter i relativt stor utsträckning. Ett sätt att undkomma rollkonflikter har vi kunnat se är genom att socialiseras in på en arbetsplats. Genom att arbetsplatsen aktivt bidrar till en positiv socialiseringsprocess minskar risken för rollkonflikter. Rollkonflikter kan uppstå då man kommer ny till en arbetsplats och man måste gå ifrån sina egna värderingar till förmån för organisationens. Att som socialsekreterare ta svåra beslut som går emot ens åsikter kan även skapa kognitiv dissonans vilket kan reduceras genom att man antingen ändrar på eller undviker det som skapar kognitiv dissonans, eller ändrar sina åsikter om detsamma.

Vi har även tagit upp forskning kring yrkesstolthet som pekat på att hög yrkesstolthet är positivt för både organisationen inom vilken man arbetar och för individen själv. Det har visat sig medföra både att upplevelsen av en positiv arbetsmiljö ökar samt att motivationen för arbetet höjs. En låg yrkesstolthet har visat sig vanlig bland socialsekreterare och det har även visat sig ha ett samband med vilja till uppsägning. Samtidigt har forskning visat att hög yrkesstolthet kan vara ett resultat av kognitiv dissonans i ett lågstatusarbete.

Vidare har vi presenterat forskning om krav, kontroll och stöd vilket i sin tur har visat sig vara avgörande för de anställdas arbetsmiljö. Höga krav, låg kontroll och lågt socialt stöd kan skapa stress, rollkonflikter och har visat sig medföra sjukskrivningar. Vi har här sett att psykosocial arbetsmiljö, rollkonflikter och yrkesstolthet har ett nära samband enligt en del studier, och hur detta samband ser ut för socialsekreterare är något vi har för avsikt att studera vidare.

#### 4.7 Mätinstrument

Nedan redogörs kort för hur man i tidigare forskning har gjort för att mäta krav-kontroll-stödmodellen, rollkonflikter och yrkesstolthet. Vi presenterar även de mätinstrument vi har använt oss utav eller utgått ifrån.

#### 4.7.1 Att mäta krav, kontroll och stöd

Det finns ett flertal mätinstrument avsedda att mäta de anställdas upplevelse av krav, kontroll och stöd på arbetsplatsen. Ett utav dem är QPSNordic som är framtaget av Nordiska ministerrådet med syfte att mäta anställdas upplevelse av psykologiska, organisatoriska och sociala arbetsförhållanden. Originalversionen består av 134 frågor som täcker flera olika faktorer, varav några är krav, kontroll och social interaktion och besvaras på en femgradig skala (Dallner et al., 2010).

Karasek et al. (1998, refererad till i Sanne et al., 2005) har utvecklat det mest frekvent använda mätinstrumentet för krav-kontroll-stödmodellen, Job Content Questionnaire (JCQ). Det har varit ledande i forskningssammanhang under nästan 20 års tid. Sanne et al. (2005) har tagit fram en nordisk, nedkortad, version av detta, Demand-Control-Support Questionnaire (DCSQ). Även detta syftar till att mäta krav, kontroll och stöd men togs fram för att vara bättre passande för skandinaviska arbetsförhållanden. DCSQ består av sammanlagt 18 frågor som besvaras på en fyrgradig skala.

#### 4.7.2 Att mäta rollkonflikter

Pandey och Kumar (1997) har efter en omfattande litteraturgenomgång tagit fram det mätinstrument som vi delvis använder oss av. Som tidigare har nämnts beskrev Pandey och Kumar (1997) framför allt fyra typer av rollkonflikter; interrole conflict, intrasender conflict, person-role conflict och intersender conflict. De menar att två utav dessa, intrasender conflict och intersender conflict, utgör rollkonflikter som uppstår då man har en enda roll, och att rollförväntningar på denna roll kommer utifrån. Då de utformade sitt mätinstrument för rollkonflikter valde de därför att slå ihop dessa till en typ av konflikt, within-role conflict.

#### 4.7.3 Att mäta yrkesstolthet

Det finns i dagsläget inget etablerat instrument för att genom ett kvantitativt tillvägagångssätt mäta upplevelsen av yrkesstolthet. Med anledning av detta utformade vi på egen hand ett mätinstrument, mer om detta under metodavsnittet. Som tidigare har nämnts finns det inte heller någon enhetlig definition av själva begreppet yrkesstolthet. Forskningen har framför allt nyttjat begreppet organizational pride, men även begreppen work pride eller professional pride har använts.

## 5. Metod

I detta avsnitt presenteras tillvägagångssättet för vår studie. Vi presenterar våra respondenter, diskuterar urval, bortfall och etik samt redogör för hur och med hjälp av vad vår datainsamling gått till.

## 5.1 Tillvägagångssätt

Våra frågeställningar utgår ifrån olika aspekter av socialsekreterares arbetssituation och för att nå denna problematik behövde vi först och främst bestämma oss för vilken metod vi ville använda. Vi syftade till att beskriva olika fenomen, men vi ville göra detta i en så stor utsträckning som möjligt för att därigenom kunna uttala oss om mer generella tendenser i en större population. Vi syftade även till att göra jämförelser mellan olika grupper och undersöka sambands- och påverkansfaktorer bland de aspekter som undersökts. Med detta som grund fann vi att ett kvantitativt tillvägagångssätt med enkät och numerisk data lämpade sig bäst för att kunna besvara våra frågeställningar. Med en kvalitativ metod hade vi kunnat gå djupare in i individuella skillnader men det är svårt att genom detta tillvägagångssätt göra jämförelser mellan olika grupper, då urvalet hade blivit mindre, vilket vi fann avgörande för vårt metodval (Elofsson, 2005).

Enligt Bryman (2008) är distinktionen mellan kvalitativ och kvantitativ forskning inte enbart baserad på om man använder sig utav kvantifiering eller ej, utan det går djupare än så och handlar även om kunskapsteoretiska grundval. I och med valet av en kvantitativ metod så närmade vi oss mer en deduktiv ansats (att pröva en teori) och en naturvetenskaplig modell (Bryman, 2008). Studien utfördes som en tvärsnittstudie, dvs den speglar en population vid en viss tidpunkt och visar därmed bara hur situationen är just nu (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2003).

Enkät eller självskattningsformulär är en av de vanligaste datainsamlingsmetoderna för kvantitativ analys. Det finns både positiva och negativa aspekter av att använda sig av enkäter inom forskning. Där bland finns *self-report bias* vilket innebär att det finns en viss risk att individer svarar utifrån hur de önskar att det var snarare än hur det verkligen är (Theorell, 2000, refererad till i Sanne et al., 2005). Respondenter har inte heller möjlighet att få vidare instruktioner om de inte förstår någon av frågorna. Detta försökte vi hantera genom att ge så utförliga instruktioner som möjligt i enkäten. Enkäter ger ofta även ett stort bortfall som man får ta ställning till (Bryman, 2008). Trots detta är det ett bra verktyg som är billigt och lätt att använda, samt kan nå ut till ett större antal respondenter på samma gång (Theorell, 2000, refererad till i Sanne et al., 2005).

Med bland annat tidigare etablerade mätinstrument som stöd utformades en enkät utifrån de olika aspekter av socialsekreterares arbetssituation som vi syftade till att undersöka. Enkäten redovisas senare under metodavsnittet. Vi valde att distribuera enkäten som en webbenkät. På så vis kunde vi ha kontroll över vilka som fick enkäten. Vi fann det även vara det bästa sättet för att rent praktiskt kunna nå ut med enkäten till respondenterna samt att det möjliggjorde för oss att nå ut med den till flera. Samtidigt var det ett såväl billigare som miljövänligare alternativ till att distribuera den i pappersform.

Vi använde oss utav ett program för webbenkäten som heter Websurvey Textalk. Till skillnad från andra liknande program omöjliggör Websurvey att respondenterna besvarar enkäten mer än en gång. Det möjliggjorde även för oss att skicka påminnelser till de som efter en vecka ännu inte besvarat enkäten. Genom programmet kunde vi även se hur många av e-postutskicken som inte hade nått fram till mottagaren, vilket har varit till hjälp för vår bortfallsanalys.



Vi valde att avgränsa vårt upptagningsområde till Göteborgsregionen<sup>1</sup> och de socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom tre arbetsområden. För att kunna nå ut med vår enkät till dessa skickade vi e-post till samtliga enhetschefer innehållande information om studien samt en önskan om att få e-postadresser till de socialsekreterare som arbetar på deras enhet. Vi fick allteftersom e-postadresser till socialsekreterare från samtliga områden förutom Ale kommun och Mölndal, vilka därmed inte medverkar i studien.

## 5.2 Etik

HSFR (Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet) skriver att samtidigt som forskning är en tillgång för samhället och individen (forskningskravet) är det av stor vikt att den bedrivs på rätt sätt, på ett etiskt sätt, som skyddar individen mot olämplig insyn, kränkningar, eller skada på något sätt (individskyddskravet). Dessa två principer bör alltid vägas emot varandra. Vad vi var tvungna att ta ställning till i vår studie var således huruvida nyttan av vår forskning kortsiktigt och långsiktigt bidrog till mer positiva aspekter, såsom ny kunskap om ett samhällsproblem, än vad individer berörda av vår forskning drabbades av negativa aspekter, såsom någon form av psykologisk påfrestning ([www.codex.vr.se](http://www.codex.vr.se)).

Våra respondenter arbetar med några av de mest utsatta människorna i samhället. Detta är ett stort åtagande. Vad vi skriver om och undersöker i denna uppsats berör därmed inte enbart våra respondenter. Vi belyser problematik som rör socialtjänsten i stort; socialtjänsten som organisation, chefer, socialsekreterare och deras klienter. Detta gör att vi bör använda vårt material med största möjliga försiktighet. Vi anser dock att genom att belysa en eventuellt problematisk arbetsmiljö kan detta hjälpa till att förändra, och att förbättra. Vi har även försökt undvika analyser där det gör det möjligt att identifiera enskilda individers svar.

Utöver de två tidigare nämnda kraven inom forskning menar HSFR att fyra av de viktigaste etiska principerna är följande: öppenhetskravet, självbestämmandekravet, konfidentialitetskravet och autonomikravet ([www.codex.vr.se](http://www.codex.vr.se)). Dessa hade vi i åtanke under studiens gång och vi informerade om detta när vi skickade ut enkäten till våra respondenter. Via e-post beskrev vi vilka vi var, vad syftet med studien var och att materialet enbart skulle användas till vår uppsats. Vi informerade om att det var frivilligt att delta, att vi skulle behandla informationen på ett sådant sätt att respondenterna i största möjliga utsträckning ska kunna vara anonyma samt uppmuntrade deltagarna att kontakta oss vid eventuella frågor eller kommentarer.

Det finns även något som kallas uppförandekrav som ställs på forskaren, vilket bland annat innebär att tala sanning om ens forskning samt att vara öppen med och medvetet granska sin metod, sina resultat, utgångspunkter och intressen (Gustafsson, Hermerén & Petterson, 2011). Vi var därför noga med hanteringen av våra data för att undvika att något blir felaktigt presenterat och vi har varit noga med att presentera även de data som går emot våra frågeställningar. Vid analyser som gett icke-signifikanta resultat har vi

---

<sup>1</sup> Göteborgsregionen består av 13 kommuner; Göteborg (i denna studie representeras Göteborg av stadens tio stadsdelar), Ale, Alingsås, Härryda, Lilla Edet, Lerum, Kungälv, Mölndal, Partille, Stengungsund, Tjörn och Öckerö ([www.businessregion.se](http://www.businessregion.se)).

velat redovisa även detta. Vi har försökt ha ett kritiskt förhållningssätt till vår metod och våra resultat genom att ifrågasätta våra val och försöka upptäcka om vi försöker styra i någon speciell riktning.

Vi hade samtliga av ovan nämnda forskningsetiska principer i åtanke under uppsatsens gång, men framför allt försökte vi ha fokus på att våra respondenter ska kunna känna sig nöjda med vår insats, att de inte skulle känna sig felaktigt representerade eller uthängda.

### 5.3 Urval

Som tidigare nämnts delas socialtjänsten oftast in i tre delar, IFO (ofta med indelningar i bland annat vuxenhet, ekonomiskt bistånd samt barn och unga), Funktionshinder och Äldreomsorg. Anledningen till att vi undersökte socialsekreterare inom funktionshinder och två områden under IFO är dels att vi ville begränsa vårt urval. Det är tre stora områden som möjliggör ett stort antal respondenter, samtidigt som det ger en större spridning än att bara välja ett område. Vi ville även belysa tre olika typer av enheter som skiljer sig åt i den lagstiftning man använder sig utav. Som nämnts i bakgrunden till studien skiljer sig lagarna LSS och SoL avsevärt åt, och man kan tänka att även handlingsutrymmet utifrån dessa därför skiljer sig åt. Inom barn och unga finns dessutom en tvångslagstiftning vilket möjligtvis kan påverka ytterligare.

Vi valde hela Göteborgsregionen som upptagningsområde för att få en mer generaliserbar spridning av studiens resultat. Göteborg är en stor kommun, och har nyligen genomgått stora omstruktureringar. Genom att även undersöka mindre kommuner fick vi en spridning över olika kommuner och mer spridda arbetsmiljöer. I de mindre kommunerna tenderar arbetslagen även att vara något mindre.

På de socialkontor till vilka vi skickade webbenkäten arbetar troligtvis både socialsekreterare och utredningsassistenter. Vår erfarenhet är att en vanlig skillnad mellan dessa är att utredningsassistenter inte har någon socionomutbildning eller motsvarande. Vi valde att skicka enkäten till samtliga adresser som vi fick tag på. Vi efterfrågade inte heller i enkäten vilken yrkestitel de har. Vi vet inte hur många som är socialsekreterare eller utredningsassistenter. Detta är en aspekt som vi valde att inte lägga någon vikt vid då båda yrkeskategorierna verkar som gräsrotsbyråkrater. Vi benämner därmed samtliga respondenter som socialsekreterare.

Man brukar tala om målpopulation, de personer som man i en undersökning avser att undersöka. Vanligtvis kan man av olika anledningar inte undersöka alla dessa och därmed begränsar man denna population till en mindre, mer undersökningsbar population, rampopulationen (SCB, 2008; Elofsson, 2005). Det är dock sällan rampopulationen är möjlig att undersöka varpå det ofta tas ett stickprov från denna population, vilka sedermera undersöks. Vår rampopulation var socialsekreterare i Göteborgsregionen som arbetar inom något utav de tre tidigare nämnda arbetsområdena. Genom att vi skickade en förfrågan till alla individer inom rampopulationen gjorde vi ett totalurval.

## 5.4 Respondenter

Ett e-post skickades ut till 476 socialsekreterare tillsammans med en länk till webbenkäten (se bilaga 1). I detta e-post informerades de om studiens syfte samt de forskningsetiska principer som studien lyder under (se bilaga 2).

Sammanlagt 261 socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom områdena funktionshinder, barn och unga eller ekonomiskt bistånd i Göteborgsregionen deltog i studien. 185 (71 %) av dessa arbetade inom Göteborgs kommun och 76 (29 %) av respondenterna arbetade i någon av de övriga 12 kommunerna i Göteborgsregionen. De hade i genomsnitt arbetat med myndighetsutövning i sju år och på sin nuvarande arbetsplats i drygt tre år. Deras åldrar sträckte sig mellan 22 och 69 år med en medianålder på 34 år. 30,3 % av socialsekreterarna i denna studie arbetade inom barn och unga, 34,5 % inom funktionshinder och 35,2 % inom ekonomiskt bistånd.

## 5.5 Bortfall

En webbenkät skickades till sammanlagt 476 personer, varav 261 svarade på den. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 55 %. I Websurvey visades de e-postadresser som har "hårda studsar" vilket innebär att e-postadressen är felaktig, eller "mjuka studsar" vilket innebär att e-posten har hamnat i skräpkorgen eller av annan anledning inte nått ut till mottagaren. Av de 476 utskickade e-posten registrerade Websurvey 21 mjuka studsar. 455 e-post nådde därmed fram till sina mottagare, vilket istället ger en svarsfrekvens på cirka 57 %.

Vid statistiska undersökningar talar man om population och urval. Urval avser den del av populationen man mäter. Ett representativt urval gör att man kan uttala sig om generella tendenser i hela populationen (Elofsson, 2005). Svarfrekvensen spelar olika stor roll beroende på vilken population man vill kunna uttala sig om. Om vi utgår ifrån att vi skickade enkäten till samtliga i vår rampopulation (socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom funktionshinder, barn och unga eller ekonomiskt bistånd i Göteborgsregionen) kan en svarsfrekvens på 57 % ses som relativt hög.

Det finns flera möjliga anledningar till vårt bortfall. Vi skrev i e-postet att studien enbart riktar sig till socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom något av de tre områdena. Trots detta kan det vara så att vi fick e-postadresser till socialsekreterare som inte stämmer överens med denna profil. Vi fick några e-post i efterhand som bekräftar detta, socialsekreterare som fått enkäten men inte ansett att de tillhör profilen och därmed inte har svarat. Då vi specifikt efterfrågade socialsekreterare i webbenkäten kan vi ponera att även detta kan ha påverkat bortfallet. Detta kan ha medfört att de som arbetade som utredningsassistenter inte besvarade enkäten.

Det kan även vara så att några inte längre arbetade på arbetsplatsen, inte arbetade med myndighetsutövning inom enheten, hade semester eller inte fick e-posten. Utöver detta kan man tänka sig att det fanns ett bortfall som beror på tidsbrist, ointresse, enkättrötthet eller dylikt. Det kan även vara så att de som besvarade enkäten generellt sett kände ett intresse eller behov av att belysa sin arbetssituation.

Då vi skickade enkäter till samtliga i vår rampopulation och fick en hög svarsfrekvens bör vi trots riskerna med bortfallet vid statistiskt signifikanta resultat kunna uttala oss om generella tendenser och skillnader bland socialsekreterare i Göteborgsregionen.

## 5.6 Enkät

Studien genomfördes som en kvantitativ webbenkätundersökning där tre oberoende mätinstrument om sammanlagt 39 frågor slogs samman till en slutgiltig enkät (se bilaga 1). Enkätfrågorna var utformade som påståenden eller frågor där alla hade svarsalternativ på en fyrgradig skala med antingen 'Stämmer inte alls – Stämmer lite – Stämmer väl – Stämmer helt' eller ' Aldrig – Sällan – Ofta – Alltid.' där respondenten ombads att svara utifrån sin egen situation. Anledningen till att vi valde att ha en fyrgradig skala var att undvika att respondenterna skulle skatta sig i mitten i stor utsträckning och istället få svar som mer riktade sig åt ett negativt eller positivt svar. SCB ([www.scb.se](http://www.scb.se)) diskuterar för- och nackdelar med att ha fyra svarsalternativ i en enkät. Genom att utesluta en neutral mittpunkt ges mer riktade svar som säger mer än vad ett neutralt svarsalternativ hade gjort. Det tycks också finnas en tendens bland folk att lägga sig i en mittfåra för att slippa ta ställning. Samtidigt lyfter man fram att genom att tvingas ta ställning åt ett visst håll kan ge missvisande svar eller medföra att respondenten inte avger ett riktigt svar ([www.scb.se](http://www.scb.se)). Att inte ha en neutral mittpunkt i svarsalternativen kan tänkas skapa frustration och irritation hos vissa respondenter. Detta till trots valde vi efter mycket övervägande att ha fyra svarsalternativ.

Utöver mätinstrumenten innehöll enkäten ett flertal bakgrundsfrågor om respondenten, såsom inom vilket arbetsområde och vilken kommun eller stadsdel man arbetar. Övriga bakgrundsfrågor var hur länge personen har arbetat på sin nuvarande arbetsplats, hur länge personen arbetat med myndighetsutövning, hur många arbetskamrater personen har och hur många av dessa som man har arbetat med i mer än ett år. Vi frågade även om personen upplever att det finns en personalomsättning på arbetsplatsen som har en negativ inverkan på sitt och kollegornas arbete samt om personen under rådande förhållanden skulle vilja arbeta kvar på den nuvarande arbetsplatsen om ett år.

Vissa av enkätfrågorna, såsom hur många kollegor man har arbetat med i mer än ett år, fann vi senare var irrelevanta då omorganisationen i Göteborgs stadsdelar kan ha påverkat svaren och att dessa därmed inte var aktuella för vår analys.

I slutet av enkäten lämnade vi utrymme för deltagarna att fritt lämna kommentarer. Här hade deltagarna möjlighet att lämna synpunkter på enkäten eller om det var någonting kring enkätfrågorna eller arbetssituationen generellt som de ville uttrycka ytterligare. En del av dessa kommentarer används som belysande citat i relation till våra resultat, vi ämnar dock inte göra en kategoriserande analys av dessa.

### 5.6.1 Krav, kontroll och stöd

För enkäten använde vi oss av delar från QPSNordic (Dallner et al. 2010) och DCSQ (Sanne et al. 2005). Vi valde att använda oss utav båda då vi dels inte ville använda oss utav hela mätinstrumenten då vi fann vissa frågor i dem irrelevanta för vår studie. Vi fann inte heller att något utav dem täckte in de delar av krav, kontroll och stöd som vi

avsåg att mäta. Några utav frågorna gjorde vi mindre modifieringar av då vi ansåg att detta medförde att de skulle fungera bättre på våra respondenters arbetssituation.

Exempel på frågor som fanns med i enkäten och mätte krav är:

“Upplever du en för hög arbetsbelastning?” samt “Har du tillräckligt med tid för att utföra dina arbetsuppgifter?” Båda dessa frågor är översättningar från frågor i DCSQ.

För att mäta upplevd kontroll hade vi frågor som t ex:

“Har du möjlighet att själv besluta vad som ska göras i ditt arbete?” och “Kan du själv bestämma din arbetstakt?”. Även dessa frågor är översättningar från DCSQ.

Exempel på frågor som fanns med i enkäten för att mäta stöd är:

“Om du behöver, får du då stöd och hjälp med ditt arbete från din närmaste chef?” samt “Upplever du en god stämning på din arbetsplats?”. Frågorna översattes från DCSQ samt QPSNordic.

### 5.6.2 Rollkonflikter

För att mäta upplevda rollkonflikter använde vi oss av delar från Pandey och Kumars (1997) instrument beskrivet under tidigare forskning. De rollkonflikter bland socialsekreterare som vi var intresserade av att mäta var within-role conflict och person-role conflict. Det vill säga att man upplever oförenliga krav på den roll man har samt att man upplever en konflikt mellan sina personliga värderingar och de förväntningar man har på sig. Vi tänker oss att man som socialsekreterare har en och samma roll men att förväntningarna på denna roll ter sig olika. Från organisationens sida förväntas man vara byråkratisk, likabehandlande och att detta kan medföra att man ibland får agera på ett för en själv eller klienten icke idealt sätt. Simultant med detta tillskrivs man andra förväntningar från klienter, nämligen att vara en hjälpare som ser och agerar efter den enskilda klientens behov och intressen (Johansson, 1992).

Exempel på frågor som vi använde för att mäta person-role conflict är:

“Jag har svårt att uppfylla de förväntningar som min chef har på mig då de är oförenliga med mina personliga värderingar” och “Jag har inte möjlighet att arbeta så som jag önskar”.

För att mäta within-role conflict använde vi oss utav bland annat:

“Det händer att jag ställs inför svåra beslut då mina klienter inte uppfyller de krav som ställs på dem” och “Mitt arbete kräver att jag ska göra saker som står i konflikt med mina klienters intressen”.

### 5.6.3 Yrkesstolthet

I genomgången av tidigare forskning identifierade vi tre olika nivåer av yrkesstolthet. Vi kunde urskilja att work pride utgör en mer personlig stolthet. I detta innefattas en upplevelse av sin egen förmåga i arbetet, en stolthet över det man själv gör och åstadkommer i sitt arbete och sättet man gör det på. Den andra dimensionen, professional pride, fann vi kunde syfta till en stolthet och positiv upplevelse över att tillhöra en viss yrkeskår och arbetsgrupp, hur denna arbetar och att man har en tillit till de arbetsmetoder som man inom denna specifika profession arbetar efter. Den tredje dimensionen, organizational pride, tolkade vi som en stolthet och tillit till den organisation man tillhör och arbetar för. I detta finns såväl ens personliga uppfattning av organisationens mål och struktur som den uppfattning som samhället har om

organisationen. I mätinstrumentet för denna studie formulerade vi därmed frågor som inbegriper alla dessa tre nivåer.

Exempel på frågor som fanns med i enkäten och mäter work pride är:

“Jag tror att jag bidrar med positiva saker för mina klienter” och “Jag känner en stolthet över det konkreta arbete som jag utför”.

Exempel på frågor som vi använde oss utav för att mäta professional pride är:

“Jag har en tillit till de arbetsmetoder som jag arbetar efter” och “Jag känner en stolthet över att arbeta som socialsekreterare”.

Exempel på frågor som vi använde oss utav för att mäta organizational pride är:

“Jag anser att socialtjänstens uppsatta mål är viktiga att uppfylla” och “Jag känner en stolthet över att arbeta inom socialtjänsten”.

## 5.7 Reliabilitet och validitet

Med reliabilitet menas hur tillförlitligt ett mätinstrument är. Intern reliabilitet, eller intern konsistens, visar på mätningens pålitlighet genom att det mäter hur konsekvent en uppsättning frågor mäter samma sak. Detta kan man pröva genom att utföra en korrelationstestning av samtliga frågor i ett mätinstrument, Cronbach's alpha. Detta innebär således att man undersöker överensstämmelsen för frågorna inom ett instrument, huruvida samtliga frågor har ett samband och kan anses mäta samma sak. Reliabilitetstestningen kan ge ett värde mellan 0 och 1. För att ett instrument ska anses vara reliabelt, tillförlitligt, ska det ha mätvärde över .7 (dessa siffror presenteras vanligtvis utan nollan, .7 innebär således 0.7). Ju högre värde ifrån 0 desto starkare intern reliabilitet (Djurfeldt & Barmark, 2009; Lilja, 2005).

Innan webbenkäten skickades ut till respondenterna genomfördes en pilotstudie dels med syfte att sedan testa den interna reliabiliteten (se tabell 1). Deltagare i denna pilotstudie var personer som genom socionomprogrammet har gjort praktik på socialtjänsten. Vår uppfattning var att de därmed bar med sig en upplevelse från Socialtjänsten som organisation och erfarenhet från det arbete som våra respondenter utför och att de skulle kunna svara på våra enkätfrågor utifrån detta.

Tabell 1

*Reliabilitetstestning av mätinstrument. Pilotstudie.*

| Variabel             | Alpha | Variabel             | Alpha | Variabel | Alpha |
|----------------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|
| Rollkonflikt         | .848  | Yrkesstolthet        | .773  | Krav     | .628  |
| Person-role conflict | .698  | Work Pride           | .625  | Kontroll | .771  |
| Within-role conflict | .866  | Professional Pride   | .544  | Stöd     | .799  |
|                      |       | Organizational Pride | .686  |          |       |

Not. Värdena representerar Cronbach's alpha. Värden över .7 anses godtagbara.

I tabellen ovan kan man utläsa att reliabilitetstestningen av pilotstudien visade att mätinstrumentet för person-role conflict (.698) inte riktigt låg på nivån för att det ska

anses vara tillförlitligt. För mätinstrumentet sammanslaget var värdet .848, vilket således innebär att detta är ett bättre mätvärde för rollkonflikter än att dela det i två delar.

Vi utförde ytterligare ett reliabilitetstest på data från den riktiga studiens respondenter (se tabell 2). Vi hade till denna testning också plockat bort de bortfall som vi hade på enskilda frågor i mätinstrumentet. Detta innebär att om en respondent lämnat en fråga obesvarad i t ex mätningen av yrkesstolthet så var inte heller respondenten med i mätningen av yrkesstolthet.

Tabell 2.

*Reliabilitetstestning av mätinstrument.*

| Variabel             | Alpha | Variabel             | Alpha | Variabel | Alpha |
|----------------------|-------|----------------------|-------|----------|-------|
| Rollkonflikt         | .846  | Yrkesstolthet        | .825  | Krav     | .814  |
| Person-role conflict | .786  | Work Pride           | .692  | Kontroll | .704  |
| Within-role conflict | .750  | Professional Pride   | .678  | Stöd     | .715  |
|                      |       | Organizational Pride | .661  |          |       |

Not. Värdena representerar Cronbach's alpha. Värden över .7 anses godtagbara.

I tabellen ovan kan man se att person-role conflict i denna mätning till skillnad från mätningen efter pilotstudien blev över .7, varpå vi valde att använda oss utav uppdelningen av rollkonflikterna. Då inget av de tre nivåerna för yrkesstolthet nådde .7 valde vi slutligen att istället använda oss av yrkesstolthet som ett enda mätvärde.

Reliabilitet förutsätter även att de data som framkommer är riktiga och utan mätfel. Genom att vi använde oss utav Websurvey för att distribuera vår enkät kunde vi kontrollera att respondenterna inte hade besvarat enkäten mer än en gång. Därigenom kunde vi med säkerhet säga att ingen av våra respondenter besvarade enkäten som de fick skickat till sig mer än en gång, och att den insamlade data därigenom inte förde med sig något sådant mätfel (SCB, 2008).

En annan aspekt som kan tänkas påverka en studies reliabilitet är den förförståelse som författarna bär med sig. Vår förförståelse om socialsekreterares arbetsituation grundades framför allt på den erfarenhet vi hade från utbildningens praktiktermin. Då vi under denna period var i mer eller mindre anknytning till socialtjänsten hade vi på så sätt fått en bild av socialsekreterares arbetsmiljö som inte var särskilt positiv. Detta låg självklart dels till grund för ämnesval, men kan även ha påverkat allt från val av teori och mätinstrument till tolkningar. Man söker att finna det man vill beskriva, samtidigt som man enbart får svar på de frågor man ställer. För att inte detta skulle ha inverkan på vår studie försökte vi utforma vårt mätinstrument så objektivt som möjligt.

Validitet avser ett mätinstruments pålitlighet, dess förmåga att mäta det som det är avsett att mäta. De redan etablerade mätinstrument som vi i studien använde oss utav har tidigare prövat reliabiliteten och validiteten med goda resultat (Dallner et al., 2010; Sanne et al., 2005; Pandey & Kumar, 1997). Eftersom vi inte använde hela

mätinstrumenten var det inte enbart av vikt att göra en egen reliabilitetstestning utan även att försäkra oss om validiteten av instrumentet.

Med *face validity* avses att ett mätinstruments olika delar uppfattas på ett korrekt sätt. Att de olika frågorna var för sig faktiskt avspeglar det begrepp eller fenomen som ska mätas (Lilja, 2005). Det var av stor vikt att det var klart för de vi undersökte vad frågorna innebar då vi genom en webbenkät inte hade möjlighet att förtydliga vad vi menade med en viss fråga eller begrepp. Genom att låta några utav deltagarna i pilotstudien i efterhand redogöra för hur de hade uppfattat och tolkat frågorna försökte vi fastställa denna form av validitet. Efter kommentarer på några utav frågorna gjorde vi mindre korrigeringar av dessa för att vara mer tydliga.

## 5.8 Statistiska analysmetoder

För kvantitativ dataanalys använde vi oss av SPSS, ett program för statistisk analys. Genom Websurvey kunde man enkelt överföra svaren i enkäten till SPSS. Vad man generellt är intresserad av när det gäller kvantitativ dataanalys är huruvida det finns statistiskt säkerställda skillnader mellan grupper eller olika variabler. Finner man signifikanta resultat kan man i många fall uttala sig om olika samband, centrala tendenser eller variationer (Salkind, 2008). Vad SPSS och kvantitativa analyser inte gör är att förklara varför dessa skillnader uppstår. Det är här ett ytterligare steg - tolkning av resultaten - kommer in och detta görs i anslutning till att vi presenterar resultaten av våra statistiska analyser. Nedan följer först en förklaring av de metoder vi använde oss av för att analysera våra data.

### 5.8.1 Korrelation

En korrelation beskriver relationen mellan två variabler. Korrelationen återges i ett tal mellan -1 och +1. Detta tillåter oss att se huruvida variablerna rör sig i samma eller motsatt riktning. Ett negativt tal vittnar om ett negativt samband, medan ett positivt tal vittnar om ett positivt samband. Ju högre talet är, eller ju längre ifrån nollpunkten talet befinner sig, desto starkare är detta samband. Ett negativt samband återfinns då en variabel rör sig i motsatt riktning, då ena variabeln sjunker samtidigt som den andra variabeln stiger. Ett positivt samband återfinns då två variabler rör sig i samma riktning, då ena variabeln stiger eller sjunker gör den andra variabeln detsamma. En korrelation säger ingenting om kausala samband, man kan inte uttala sig om att variabel  $x$  leder till variabel  $y$  eller vice versa, utan man kan enbart uttala sig om att dessa variabler samvarierar. Det kan alltid finnas en så kallad  $z$ -variabel, något som påverkar både  $x$ -variabeln och  $y$ -variabeln (Salkind, 2008).

En av de vanligast använda korrelationskoefficienterna är Pearsons  $r$ . När man uttalar sig om huruvida en korrelation, ett samband, är stark eller ej brukar man utgå ifrån vissa mått. När värdet på sambandet ligger över .6 brukar man vanligtvis tala om starka samband. Ligger det på +/- .8 är det ett väldigt starkt samband. Ett perfekt samband på +/- 1 är väldigt sällsynt. En korrelation presenteras i löpande text på följande vis (siffrorna utgör exempel);  $r = -.634$  (Salkind, 2008).



## 5.8.2 Variansanalys

Vid variansanalyser används ofta en ANOVA. Detta använder man sig av när man vill undersöka skillnader i medelvärden grupper emellan (Salkind, 2008). För en envägs-ANOVA har man en eller flera oberoende variabel, vilka man undersöker effekten av på den beroende variabeln. En oberoende variabel är den variabel man antar påverkar en annan, medan den beroende variabeln är den som påverkas av den oberoende. De oberoende variablerna är oftast på nominalskala (exempelvis gruppindelningar såsom låginkomsttagare eller höginkomsttagare), medan den beroende variabeln ofta är på skalnivå (exempelvis livslängd). Den oberoende variabeln, inkomst, antas således påverka den beroende variabeln, livslängd (Edling & Hedström, 2003).

Genom att jämföra flera gruppers medelvärden kan man efter att ha formulerat en nollhypotes (t ex antagandet att det inte finns någon skillnad i medelvärde för skattningen av variabel  $x$  mellan de olika grupperna) testa och se om nollhypotesen stämmer. Om analysen visar att nollhypotesen går att förkasta, d.v.s. att medelvärdena skiljer sig åt och att detta är signifikant, kan man med statistisk säkerhet säga att en grupps medelvärden skiljer sig från de andra på ett sätt som inte beror på slumpen (Salkind, 2008).

I samband med resultat av en ANOVA skrivs först medelvärde och standardavvikelse ut i löpande text, ( $M = 2.8$ ,  $s = 0.4$ ). Standardavvikelse är den genomsnittliga avvikelser från medelvärdet. Resultatet av en ANOVA presenteras på följande vis;

$$F(1, 27) = 11.78, p < .05.$$

F-värdet, 11.78, är ett värde för vår analysgrupp som jämförs automatiskt i SPSS med ett så kallat kritiskt F-värde. Är vårt F-värde högre än det kritiska F-värdet är vårt resultat signifikant. F-värdet påverkas bland annat av frihetsgrader och populationens storlek. Frihetsgrader, som presenteras inom parentes i ovanstående exempel är dels frihetsgraden inom grupperna, 1, och frihetsgrader mellan grupperna, 27. Frihetsgraderna är inte heller någonting man behöver tolka för att förstå resultatet, men de innebär i stora drag det utrymme som slumpen har för att påverka ett värde. Frihetsgraderna påverkas bland annat av urvalets storlek. Frihetsgrader inom grupperna kan räknas ut manuellt genom antal grupper man undersökt minus 1. Frihetsgrader mellan grupperna kan räknas ut med antal deltagare minus antal grupper (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2003; Edling & Hedström, 2003).

F-värdet och frihetsgraderna, till skillnad från Cronbach's alpha och korrelationskoefficienten, säger ingenting i sig om resultatet. Vid en ANOVA är man inte heller intresserad av styrkan på F-värdet, då detta varierar för varje analys. Däremot ska alltid samtlig information redovisas i löpande text. För att kunna utläsa och förstå vad resultatet innebär behöver man främst kunna tyda nästa del av resultatet;  $p < .05$ . P-värdet är det som talar för oss om resultatet är statistiskt signifikant eller ej. (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2003; Edling & Hedström, 2003). Ett värde under .05 betyder att man med 95 % säkerhet kan säga att medelvärdena skiljer sig åt på ett sätt som inte beror på slumpen. Med andra ord, resultatet är statistiskt signifikant (Salkind, 2008).

Hittills har vi enbart fått veta att en eller flera gruppers medelvärden skiljer sig åt. Med hjälp av diagram eller medelvärden kan man utläsa vilken grupp som skattat högst/lägst och med hjälp av ett post-hoc test kan man gå vidare för att se mellan vilka grupper som den signifikanta skillnaden finns. I våra analyser använder vi oss av Tukeys post-hoc test. Vi uttalar oss då om vilken eller vilka grupper som på något sätt skiljer sig från de andra. Detta test fungerar på så sätt att om man har tre grupper så påvisas om samtliga gruppers medelvärden signifikant skiljer sig åt eller om enbart en grupp skiljer sig från de övriga två (Salkind, 2008). Exempelvis om inkomst skiljer sig mellan män i åldrarna 30-40, 40-50 och 60-70 eller om den största skillnaden ligger mellan de i gruppen 30-40 jämfört med de andra två grupperna och att skillnaden mellan 40-50 och 60-70 därmed inte är så hög. Med hjälp av ett Tukey-test kan man således uttala sig ytterligare om resultaten.

I våra resultat kommer vi att presentera våra variansanalyser (ANOVA) med medelvärden, standardavvikelser och själva resultatet av analysen; F-värden, frihetsgrader och p-värde. Vi vill återigen påpeka att läsaren inte behöver lägga vikt vid dessa värden, utan enbart fokusera på p-värdet och de uttalanden vi gör i samband med resultatredovisningen.

### 5.8.3 Chi2

Chi2-test är en analys över huruvida två gruppers fördelningar skiljer sig åt. Ett chi2 testar mer konkret om en observerad fördelning skiljer sig från en förväntad. En förväntad fördelning kan exempelvis vara att det inte finns någon skillnad mellan två grupper, därmed en fördelning på ungefär 50 %. Ett chi2-test kan visa om en grupp skiljer sig signifikant från denna fördelning. Ofta använder man ett chi2-test tillsammans med en korstabell för att kunna påvisa hur denna skillnad ser ut (Edling & Hedström, 2003). Ett chi2-test utförs främst för variabler på nominal-, ordinal- eller intervallskalenivå. Exempelvis kan ett chi2-test påvisa om studenter skiljer sig åt från icke-studenter gällande val av bostadsområde. Resultaten av ett chi2-test presenteras på följande vis:

$$\chi^2 (4, N = 250) = 14.28, p < .05$$

På liknande sätt som en variansanalys används chi2-värdet ( $\chi^2 = 14.28$ ) som jämförelse med ett kritiskt chi2-värde automatiskt i SPSS. Ju mer det mätta värdet skiljer sig från ett förväntat värde desto säkrare kan vi vara på att det inte är en slumpmässig skillnad grupperna emellan. Detta betyder att det finns någon faktor som skiljer grupperna åt som påverkar beroendevariabeln (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2003; Edling & Hedström, 2003). Exempelvis att val av bostadsområde skiljer sig mellan studenter och icke-studenter på grund av sysselsättning snarare än slumpen.

Inom parentes presenteras antalet frihetsgrader (4) samt det totala antalet undersökta ur populationen (N = 250). Även här behöver läsaren inte lägga någon vikt vid några andra siffror än p-värdet vilket visar huruvida resultatet är signifikant eller ej. Vid icke-signifikant resultat är  $p >$  (större än) .05 och vid signifikanta resultat är  $p <$  (mindre än) .05. I vår resultatredovisning presenteras samtliga siffror med en förklaring av vad resultatet betyder.

## 6. Statistisk analys och resultat

I detta avsnitt presenteras resultat från analyserna av våra data. I samband med detta presenteras även en del citat hämtade från de kommentarer respondenterna lämnade i den öppna frågan av enkäten. Dessa citat används för att vidare belysa resultaten av de statistiska analyserna. Med hjälp av resultaten kommer vi besvara våra frågeställningar samt återkoppla till teorierna och den tidigare forskningen presenterad i tidigare avsnitt. Vi presenterar resultaten och tolkningar av resultaten för varje frågeställning för sig. Då vi har ett omfattande material diskuterar och reflekterar vi över våra resultat direkt under varje frågeställning istället för att enbart göra detta i diskussionen. Detta för att göra det mer överskådligt.

För att utföra analyserna nödvändiga för att kunna besvara våra frågeställningar skapade vi index för varje variabel. Större delen av våra analyser är olika gruppjämförelser och därför behövde vi dela in våra respondenter i olika grupper utifrån skattningarna för de olika mätinstrumenten. De respondenter som har lämnat ofullständiga svar på en eller flera frågor för ett mätinstrument är inte med i mätningarna för denna specifika variabel. Detta för att siffrorna annars skulle bli missvisande ([www.scb.se](http://www.scb.se)).

För att utföra vissa statistiska analyser krävs att variablerna är normalfördelade. Vi fann att samtliga av våra variabler var normalfördelade.

### 6.1 Frågeställning 1: Hur upplever socialsekreterare sin psykosociala arbetsmiljö?

Nedan presenteras resultat och tolkningar av analyser för frågeställning 1.

Psykosocial arbetsmiljö är indelat i tre variabler; krav, kontroll och stöd. Vi har gjort en gruppindelning i låg respektive hög för var och en av dessa variabler. Varje individs skattningar på frågorna kan ge ett sammanlagt medelvärde mellan 1 och 4 för varje enskild variabel. Det naturliga medelvärdet mellan 1 och 4 är 2.5, därför är gruppindelningarna gjorda utifrån detta värde. De som hamnar under 2.5 anses således uppleva låga krav, låg kontroll eller lågt stöd och de som har ett medelvärde på 2.5 eller högre anses uppleva högt av detsamma. Varje individ kommer således hamna i tre grupper med exempelvis låga krav, hög kontroll och högt stöd. För vissa analyser kommer krav, kontroll och stöd även att användas som beroendevariabler på skalnivå.

Utifrån dessa tre grupper skapas även en sammanslagning för varje individ till de olika grupperna för psykosocial arbetsmiljö (se figur 1 och 2 i teoriavsnittet 3.1) som vi hädanefter benämner som "Arbetsmiljö4" som avser Krav/kontroll-modellen och "Arbetsmiljö8" som avser Krav-kontroll-stödmodellen. Detta innebär att en individ kommer att tillhöra två olika grupper för typ av arbete som ett resultat av de skattningar de har gjort utifrån krav, kontroll och stöd.

### 6.1.1 Statistisk analys och resultat

Vi vill först ge en generell överblick över hur våra respondenter upplever krav, kontroll och stöd. Detta presenteras nedan i tabell 3.

Tabell 3.

*Fördelning över variablerna Krav, Kontroll och Stöd.*

| Krav |      | Kontroll |      | Stöd |      |
|------|------|----------|------|------|------|
| Låga | Höga | Låg      | Hög  | Lågt | Högt |
| 27 % | 73 % | 27 %     | 73 % | 8 %  | 92 % |

Not. Värdena representerar en procentuell fördelning.

I tabellen ovan kan man se att gällande variabeln Krav upplever 27 % av respondenterna låga krav och 73 % upplever höga krav. För variabeln Kontroll upplever 27 % av respondenterna låg kontroll 73 % upplever hög kontroll. För variabeln Stöd upplever 8 % av respondenterna lågt stöd medan 92 % upplever högt stöd.

Vi blev utifrån dessa siffror intresserade av att undersöka varifrån stödet kom, om det var ifrån kollegor eller chef. Därför tittade vi på två specifika frågor: “Om du behöver, får du då stöd och hjälp med ditt arbete från dina arbetskamrater?” och “Om du behöver, får du då stöd och hjälp med ditt arbete från din närmaste chef?”. Svaren visade att det främsta stödet som våra respondenter upplever kommer från kollegor. Enbart 7 % uppgav att de sällan eller aldrig får detta stöd från sina kollegor, medan 30 % uppgav att de sällan eller aldrig får detta stöd från sin närmaste chef. Sammantaget kan vi säga att våra respondenter generellt upplever ett högt stöd på sin arbetsplats, och främst kommer detta stöd från kollegor. Det är dock anmärkningsvärt att var tredje socialsekreterare till låg grad upplever stöd från sin närmaste chef.

I och med att det är förhållandevis få respondenter i gruppen för lågt stöd finns det en risk att detta gör resultaten missvisande i vidare analyser. Vi väljer därför att fortsättningsvis använda variabeln Arbetsmiljö4, interaktionen mellan krav och kontroll. Vi vill dock först presentera hur respondenterna fördelas utifrån variabeln Arbetsmiljö8 (se figur 3), då även stöd är med.

Figur 3. Fördelningen för variabeln Arbetsmiljö8.

|               |     | Lågt stöd                          |                                  | Högt stöd                             |                                       |
|---------------|-----|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
|               |     | Arbetskrav                         |                                  | Arbetskrav                            |                                       |
|               |     | Låga                               | Höga                             | Låga                                  | Höga                                  |
| Egen-kontroll | Låg | Passivt isolerat<br><b>0 %</b>     | Högstress isolerat<br><b>3 %</b> | Passivt kollektivt<br><b>0 %</b>      | Högstress kollektivt<br><b>25.5 %</b> |
|               | Hög | Lågstress Isolerat<br><b>0.5 %</b> | Aktivt isolerat<br><b>4.5 %</b>  | Lågstress kollektivt<br><b>26.5 %</b> | Aktivt kollektivt<br><b>40 %</b>      |

Vi kan i figuren ovan se att ingen av våra respondenter innefattas av grupperna “passivt isolerad” (låga krav, låg kontroll, lågt stöd) eller “passivt kollektivt” (låga krav, låg kontroll, högt stöd). Ingen av våra respondenter upplever således en arbetsmiljö med låga krav och låg kontroll. Två av de ur hälsosynpunkt mest negativa grupperna är enligt Eriksson och Larsson (2009) “högstress isolerat” (höga krav, låg kontroll, lågt stöd) och “högstress kollektivt” (höga krav, låg kontroll, högt stöd), i dessa grupper befinner sig 27 % av våra respondenter. Nedan presenterar vi även indelningen i variabeln Arbetsmiljö4 (se figur 4).

Figur 4. Fördelningen av respondenterna gällande variabeln Arbetsmiljö4.

|               |     | Arbetskrav                      |                                 |
|---------------|-----|---------------------------------|---------------------------------|
|               |     | Låga                            | Höga                            |
| Egen-kontroll | Låg | Passiva arbeten<br><b>0 %</b>   | Högstressarbeten<br><b>28 %</b> |
|               | Hög | Lågstressarbeten<br><b>27 %</b> | Aktiva arbeten<br><b>45 %</b>   |

I ovanstående figur kan vi se att ingen befinner sig i gruppen “passiva arbeten” (låga krav, låg kontroll). Däremot befinner sig ungefär var tredje respondent i gruppen “högstressarbeten”, vilket är det arbete associerat med flest negativa konsekvenser.

För att se om det finns någon betydande skillnad mellan de arbetsområden som respondenterna arbetar inom och variablerna Krav samt Kontroll utfördes en envägs-ANOVA för respektive variabel. Resultatet visade en signifikant skillnad mellan grupperna för variabeln Krav,  $F(2, 248) = 9.53, p < .05$ . Detta resultat indikerar att upplevelsen av krav skiljer sig åt mellan arbetsområdena, med en säkerhet på 95 % ( $p < .05$ ). Vi har tidigare förklarat att man genom ett post-hoc test, exempelvis Tukey-test, kan påvisa mellan vilka grupper som den statistiskt signifikanta skillnaden ligger. Därför utfördes även ett Tukey-test för att se vilka arbetsområden som skiljer sig åt. Detta visade att de respondenter som arbetar inom Barn och Unga ( $M = 2.9, s = 0.5$ ) generellt upplever högre krav än de som arbetar inom Funktionshinder ( $M = 2.6, s =$

0.6) och Ekonomiskt bistånd ( $M = 2.7, s = 0.5$ ). Även gällande kontroll fann vi en signifikant skillnad mellan grupperna,  $F(2, 257) = 7.91, p < .05$ . Detta resultat indikerar att upplevelsen av kontroll skiljer sig åt mellan de olika arbetsområdena. Ett Tukey-test visade att de respondenter som arbetar inom Barn och Unga ( $M = 2.5, s = 0.4$ ) generellt även upplever lägre kontroll än de som arbetar inom Funktionshinder ( $M = 2.7, s = 0.4$ ) och Ekonomiskt bistånd ( $M = 2.7, s = 0.5$ ).

Ovanstående resultat kan innebära att de respondenter som arbetar inom Barn och Unga i större utsträckning även arbetar inom högstressarbeten, arbeten präglade av höga krav och låg kontroll. För att undersöka detta utfördes ett chi2-test för variabeln Arbetsområde samt Arbetsmiljö4. Vi fann signifikanta skillnader mellan grupperna,  $\chi^2(4, N = 250) = 14.28, p < .05$ , dock inte de förväntade. Detta resultat indikerar att fördelningen mellan de olika grupperna inom Arbetsmiljö4 skiljer sig åt inom arbetsområdena (se tabell 4).

Tabell 4.

*Procentuell fördelning av arbetsmiljö4 för olika arbetsområden.*

|                  | Barn och Unga | Funktionshinder | Ekonomiskt bistånd |
|------------------|---------------|-----------------|--------------------|
| Högstressarbeten | 32.9 %        | 30.2 %          | 21.6 %             |
| Lågstressarbeten | 14.5 %        | 37.2 %          | 28.4 %             |
| Aktiva arbeten   | 52.6 %        | 32.6 %          | 50.0 %             |
| Totalt           | 100 %         | 100 %           | 100 %              |

Not. Värdena representerar procentuell fördelning av respondenterna.

Tabellen ovan visar att den största andelen respondenter från Barn och Unga är inom aktiva arbeten (arbeten präglade av höga krav och hög kontroll). Detta innebär att de inom Barn och Unga som skattat att de upplever höga krav inte nödvändigtvis är samma personer som har skattat att de upplever låg kontroll.

Vidare ville vi undersöka om krav och kontroll påverkar benägenheten att vilja arbeta kvar på arbetsplatsen. 40 % av respondenterna svarare ”Nej” på frågan “Under rådande förhållanden, skulle du fortfarande vilja arbeta på din nuvarande arbetsplats om ett år?”. Ett chi2-test visade signifikanta skillnader mellan grupperna inom variabeln Arbetsmiljö4 gällande skattningen av huruvida man skulle vilja arbeta kvar eller inte,  $\chi^2(2, N = 250) = 70.48, p < .05$ . Detta resultat indikerar att fördelningen mellan Arbetsmiljö4-grupperna skiljer sig åt gällande huruvida man vill arbeta kvar eller inte. Resultatet påvisade att 77 % av respondenterna i högstressarbeten inte skulle vilja arbeta kvar medan 93 % av respondenterna i lågstressarbeten skulle vilja arbeta kvar. Detta tyder på att höga krav och låg kontroll har ett samband med en minskad tendens till att vilja arbeta kvar, och detta skulle i förlängningen även kunna leda till hög personalomsättning på arbetsplatsen.

En envägs-ANOVA utfördes därför för variabeln Arbetsmiljö4 gällande frågan om man upplever en hög personalomsättning som påverkar sitt och sina kollegors arbete

negativt. Vi fann ett signifikant resultat,  $F(2, 246) = 21.69, p < .05$ . Resultatet indikerar att det finns en skillnad i upplevelsen av en hög personalomsättning mellan grupperna. För att se hur skillnaden ser ut utfördes ett Tukey-test som visade att samtliga grupper skiljer sig åt. Högstressarbeten ( $M = 2.9, s = 0.9$ ) skiljde sig från både aktiva arbeten ( $M = 2.5, s = 0.9$ ) och lågstressarbeten ( $M = 1.9, s = 1.0$ ) och även dessa skiljde sig sinsemellan. De respondenter med högstressarbeten tenderar således inte enbart i mindre utsträckning vilja arbeta kvar utan tenderar även att uppleva en redan hög personalomsättning.

Trots att vi inte använt variabeln Stöd i analyser då denna variabel var väldigt ojämnt fördelad var vi intresserade av att se huruvida de som inte skulle vilja arbeta kvar om ett år upplever mindre stöd från sin chef. Vi valde således att fokusera på en specifik enkätfråga, "Om du behöver får du då stöd och hjälp med ditt arbete från din närmaste chef?". En envägs-ANOVA visade ett signifikant resultat,  $F(1, 259) = 52.02, p < .05$ . Detta indikerar att de respondenter som har svarat att de under rådande förhållande inte vill arbeta kvar om ett år ( $M = 2.5, s = 0.7$ ) upplever lägre stöd från sin närmaste chef än de som svarat att de vill arbeta kvar ( $M = 2.5, s = 0.7$ ). Ju högre stöd man upplever från chefen desto lägre är tendensen att vilja arbeta kvar.

### 6.1.2 Tolkning av resultat

Var fjärde respondent upplever att deras arbetssituation innefattar höga krav. För höga krav har visats ha en direkt negativ inverkan på anställda och det vanligaste handlar om att arbetsmängden är för omfattande. Det är även en riskfaktor för stress, psykisk ohälsa och rollkonflikter (Karasek & Theorell, 1990; Momeni, 2006). Var fjärde respondent upplever däremot i sin arbetssituation hög kontroll. Detta är enligt krav/kontrollmodellen en viktig aspekt för att kraven inte ska vara till ondo. Ett arbete där du upplever höga krav men samtidigt hög kontroll anses inte vara lika påfrestande för hälsan. De två möjliga kombinationerna med låg kontroll är däremot de som har mest negativa konsekvenser. Med andra ord är kontrollen över din arbetssituation viktigare än kraven du upplever (Karasek & Theorell, 1990).

Våra resultat av kombinationen av dessa variabler visade att ungefär 30 % av socialsekreterarna innefattas av gruppen Högstressarbeten, vilka är de som upplever höga krav samtidigt som låg kontroll. Detta är enligt Karasek och Theorell (1990) den grupp associerad med flest negativa konsekvenser. Denna kombination leder i större utsträckning till ångest, depression och psykisk ohälsa. För att vrida bilden till något positivt vill vi dock konstatera att ungefär 70 % av socialsekreterarna innefattas av en mer positiv kombination av krav och kontroll. I 45 % av fallen hittar vi socialsekreterare som har ett arbete associerat med höga nivåer av prestation och låg psykologisk påfrestning (aktiva arbeten). Dessa socialsekreterare kanske emellanåt kan känna igen sig i det tillstånd som Csikszentmihalyi (1975) beskriver som "flow". Var tredje socialsekreterare upplever sig ha ett arbete som är associerat med låg risk för sjukdomar och där man tillåts att agera optimalt på utmaningar, lågstressarbeten (Karasek & Theorell, 1990).

Enligt Krav-kontroll-stödmodellen är även stöd en viktig komponent i arbetsmiljön och en komponent som i allra högsta grad påverkar välmåendet (Karasek & Theorell, 1990). Trots att vi valde att inte använda variabeln Stöd i analyser har vi ändå kunnat se

generella tendenser. 30 % av våra respondenter upplever att de sällan eller aldrig får stöd från sin närmaste chef. Stöd från chefen har visats vara av stor vikt för bland annat viljan att säga upp sig (Kim & Stoner, 2008) och detta påvisades även i vår studie. Däremot visade den stora snedfördelningen av variabeln Stöd något mycket positivt, 9 av 10 av socialsekreterarna upplever ett högt generellt stöd på sin arbetsplats.

Vidare visade våra resultat att högstressarbeten (som ca 30 % av socialsekreterarna tillhör) var associerat med en högre tendens att inte vilja arbeta kvar samt en upplevelse av en hög personalomsättning som påverkar ens eget och sina kollegors arbete negativt. Tidigare forskning har även påvisat negativa aspekter med denna typ av arbete, såsom hög sjukfrånvaro och rollkonflikter (Momeni, 2006; Rugulies et al., 2007).

Den bild som målats upp av socialsekreterares arbetssituation i media den senaste tiden verkar således inte vara missvisande. Var tredje socialsekreterare i vår studie har ett arbete med höga krav och låg kontroll och står därmed inför risker med utbrändhet och psykisk ohälsa. 40 % av socialsekreterarna i vår studie skulle inte vilja arbeta kvar under rådande förhållanden om ett år och 43 % upplever att det på deras arbetsplats råder en hög personalomsättning som påverkar deras eget och kollegors arbete negativt. Detta är en oroväckande bild.

## **6.2 Frågeställning 2: I vilken grad upplever socialsekreterare rollkonflikter?**

Nedan presenteras resultat och tolkningar av analyser för frågeställning 2.

Vi har tre olika mätningar för rollkonflikter; dels de två tidigare nämnda uppdelningarna, person-role conflict och within-role conflict samt en sammanslagning av dessa som visar på rollkonflikter generellt. Varje individ har precis som för psykosocial arbetsmiljö utifrån sina skattningar antingen fått lågt eller högt på var och en av de tre rollkonfliktsvariablerna. Även denna indelning är gjord utifrån medelvärdet 2.5 (med möjliga skattningar mellan 1 och 4), där de som hamnar under detta värde således anses uppleva låga rollkonflikter och de som har ett medelvärde på 2.5 eller högre anses uppleva höga rollkonflikter.

Den enda gång vi kommer att använda oss av den sammanslagna rollkonfliktsvariabeln är när vi vill presentera en generell upplevelse av rollkonflikt. Vi är i de flesta fall mer intresserade av att undersöka om det är någon typ av rollkonflikt som är mer framträdande. För vissa analyser kommer de olika rollkonflikterna även att användas som beroendevariabler på skalnivå.

### **6.2.1 Statistisk analys och resultat**

39 % av våra respondenter upplever höga rollkonflikter (sammanslagningen av person-role conflict och within-role conflict). Det är framför allt person-role conflict som är framträdande, nästan 50 % av respondenterna hade skattat högt på denna typ av rollkonflikt. Hög grad av within-role conflict var framträdande hos 35 % av respondenterna. För att belysa problematiken med person-role conflict vill vi presentera ett citat från den öppna frågan i enkäten. En av respondenterna skriver:



*“Det råder en stor diskrepans mellan vad jag önskar att jag kunde göra för mina klienter och vad som är faktiskt är möjligt att göra.”*

I citatet ovan beskriver en av respondenterna bristen på överensstämmelse mellan vad man kan likställa med personliga värderingar och vad som inom organisationens eller arbetets ramar är möjligt.

För att se om rollkonflikter skiljer sig åt mellan arbetsområde utfördes ett chi2-test som inte visade några signifikanta skillnader mellan de tre arbetsområden,  $\chi^2(2, N = 248) = 2.11, p > .05$ . Resultatet indikerar att rollkonflikter inte skiljer sig statistiskt signifikant mellan grupperna, att ingen grupp upplever avsevärt mycket högre eller lägre rollkonflikter än en annan. Vi kunde trots detta urskilja vissa tendenser och presenterar fördelningen i tabellen nedan (se tabell 5).

Tabell 5.  
*Låga/höga rollkonflikter med avseende på arbetsområde.*

|                    | Person-role conflict |        | Within-role conflict |        |
|--------------------|----------------------|--------|----------------------|--------|
|                    | Låg                  | Hög    | Låg                  | Hög    |
| Barn och unga      | 39.5 %               | 60.5 % | 64 %                 | 36 %   |
| Funktionshinder    | 58 %                 | 42 %   | 60 %                 | 40 %   |
| Ekonomiskt bistånd | 48 %                 | 52 %   | 67.5 %               | 32.5 % |

Not. Värdena representerar procentuell fördelning av studiens respondenter.

Vi kan i tabellen ovan se att de respondenter som arbetar inom barn och unga är de som generellt upplever rollkonflikter i störst utsträckning. Inom detta arbetsområde är framför allt person-role-conflict som är framträdande. Hög within-role conflict upplevs till störst del av de respondenter som arbetar inom funktionshinder.

Vi genomförde därefter en envägs-ANOVA för de båda typerna av rollkonflikt och variabeln Arbeta kvar. Båda analyser gav signifikanta resultat. Resultaten visade signifikanta skillnader för person-role conflict,  $F(1, 227) = 89.16, p < .05$ . Resultatet indikerar att de som svarat att de skulle vilja arbeta kvar ( $M = 2.3, s = 0.5$ ) skilde sig från de som inte skulle vilja arbeta kvar ( $M = 2.8, s = 0.4$ ) gällande grad av upplevd person-role conflict. På samma sätt fick vi ett signifikant resultat gällande within-role conflict,  $F(1, 227) = 35.84, p < .05$ . Resultatet indikerar att de som svarat att de skulle vilja arbeta kvar ( $M = 2.2, s = 0.4$ ) skilde sig från de som inte skulle vilja arbeta kvar ( $M = 2.5, s = 0.4$ ) gällande within-role conflict. Båda analyser skilde sig på så sätt att de som inte vill arbeta kvar upplever högre rollkonflikter. Vi belyser detta i en korstabell nedan (se tabell 6).

Tabell 6.  
*Låga/höga rollkonflikter med avseende på vilja att arbeta kvar.*

|                   | Person-role conflict |        | Within-role conflict |      |
|-------------------|----------------------|--------|----------------------|------|
|                   | Låg                  | Hög    | Låg                  | Hög  |
| Arbeta kvar (Ja)  | 70 %                 | 30 %   | 77 %                 | 23 % |
| Arbeta kvar (Nej) | 17.5 %               | 72.5 % | 44 %                 | 56 % |

Not. Värdena representerar procentuell fördelning av studiens respondenter.

Vi kan i ovanstående tabell se att de respondenter som svarat att de under rådande förhållanden inte skulle vilja arbeta kvar om ett år i större utsträckning har skattat högre för båda typer av rollkonflikter. Även för denna variabel är person-role conflict mer framträdande. Detta indikerar således att ju högre rollkonflikter man upplever desto lägre är tendensen att vilja arbeta kvar.

Vi genomförde även en envägs-ANOVA för huruvida man upplever en hög personalomsättning som påverkar sitt eget och kollegors arbete negativt för både variabeln person-role conflict och within-role conflict. Vi fann signifikanta resultat för både person-role conflict,  $F(1, 215) = 61.68, p < .05$ , och within-role conflict,  $F(1, 251) = 36.44, p < .05$ . Dessa resultat indikerar att de som upplever hög person-role conflict ( $M = 2.9, s = 0.9$ ) i högre utsträckning än de med låg person-role conflict ( $M = 2.0, s = 0.9$ ) upplever en hög personalomsättning. Resultaten visade även att de som upplever hög within-role conflict ( $M = 2.9, s = 0.9$ ) i högre utsträckning upplever en hög personalomsättning jämfört med de med låg within-role conflict ( $M = 2.1, s = 1.0$ ).

Vi ville även undersöka om rollkonflikter skiljer sig beroende på hur länge man har arbetat med myndighetsutövning. För att göra detta utfördes en envägs-ANOVA. Vi fann signifikanta skillnader enbart för person-role conflict,  $F(1, 244) = 9.42, p < .05$ . Resultaten visade att de respondenter som upplever låg person-role conflict ( $M = 103.9, s = 97.7$ ) har arbetat med myndighetsutövning under längre tid än de respondenter som upplever hög person-role conflict ( $M = 70.1, s = 74.0$ ). Detta indikerar att ju längre man har arbetat med myndighetsutövning desto lägre rollkonflikter upplever man. De med låg person-role conflict har arbetat i genomsnitt 8.7 år medan de med hög person-role conflict i genomsnitt har arbetat i 5.8 år. En av våra respondenter skriver i enkäten om hur arbetet kan förändras när man har arbetat ett tag:

*“Det handlar mest om att vara tillräckligt duktig för att kunna argumentera med hjälp av juridiken och på så sätt driva frågor på ett sätt som man kan stå för och som är rättssäkert. Detta går om du har arbetat ett tag och därmed kan sälla bland allt som ska göras och får igenom beslut som annars skulle bli ett nej.”*

Vi kan i ovanstående citat utläsa att respondenten genom erfarenhet och lång tid på arbetsplatsen har tillförskaffat sig kunskaper som varit till hjälp för att minska riskfaktorer för eventuella rollkonflikter.

## 6.2.2 Tolkning av resultat

Hälften av socialsekreterarna i denna studie upplever en konflikt mellan sina egna värderingar och de krav och förväntningar som ställs på dem i rollen som socialsekreterare, person-role conflict. Var tredje socialsekreterare upplever dessutom en konflikt mellan kraven från organisationen och kraven från klienter, within-role conflict. Detta går i linje med tidigare forskning utförd framförallt i USA och Storbritannien som påvisat att socialarbetare i hög utsträckning upplever rollkonflikter (Lloyd et al., 2002).

Within-role conflict kan man säga speglar det som är typiskt för gräsrotsbyråkrater, då man står mellan organisation och klient. Arbetet präglas av en dubbelhet, dels med förväntningar uppifrån på att ha ett strikt förhållningssätt och dels förväntningar från klienten på att ta individuella beslut. Att vara gräsrotsbyråkrat kommer dock med ett visst handlingsutrymme. Man har inom ramarna för arbetet en viss makt (Johansson, 1992). Vi skulle vilja påstå att detta handlingsutrymme, hur det faktiskt är och hur det upplevs, kan påverka de två typerna av rollkonflikter på olika sätt. Är det så att man ser, och tillåts, ett visst handlingsutrymme inom fasta ramar så kan det tänkas att within-role conflict ökar. Det skapas ett beslutsrum där man ständigt får väga klientens behov och förväntningar mot organisationens. Ser man däremot fasta och rigida krav, att man främst ska verkställa beslut, kan tänkas att rollkonflikterna minskar. Det finns inte längre utrymme för att väga in klientens behov och förväntningar då organisationen tydligt talar om hur beslutet skall tas.

För person-role conflict kan man tänka sig att upplevelsen av detta handlingsutrymme yttrar sig något annorlunda. Har man ett begränsat handlingsutrymme och tvingas ta beslut som strider emot ens egna värderingar bör upplevelsen av person-role conflict öka. Detta är något som en av våra respondenter i citatet presenterat i resultatavsnittet belyser genom att beskriva en upplevd diskrepans. Denna typ av rollkonflikt kan även tänkas ha en starkare koppling till kognitiv dissonans. Enligt kognitiv dissonanst teori skapas ett obehag när man tvingas utföra något som strider emot ens värderingar (Festinger & Carlsmith, 1959). För att undvika detta obehag kan man antingen ändra sina åsikter och värderingar, förändra det som går emot ens värderingar eller undvika situationerna eller besluten som skapar kognitiv dissonans. De respondenter som upplever låga rollkonflikter kan tänkas ha använt en av dessa strategier för att minska sin kognitiva dissonans, eller så har de egna värderingarna och organisationens struktur inte inneburit någon dissonans från början.

Våra analyser påvisade även att person-role conflict var högre hos de respondenter som arbetat en kortare tid med myndighetsutövning. Det skiljde i genomsnitt tre år mellan de med låg person-role conflict och de med hög person-role conflict. Vad har hänt under dessa tre år? En studie på amerikanska socialarbetare visade att de som arbetat länge inom social barnavård hade reducerat rollkonflikterna genom att vidga sin syn på såväl sin yrkesroll som på organisationens mål (Jones, 1993). Detta kan man även koppla till de olika strategierna för att hantera kognitiv dissonans. Kanske är det så att de socialsekreterare som arbetat med myndighetsutövning en längre tid, för att undvika kognitiv dissonans och rollkonflikter, på ett eller annat sätt omvärderar sina åsikter? Detta stöds även av teorin om organisatorisk socialisation. Ashforth och Saks (1996) fann att de som aktivt hade blivit insocialiserade på arbetsplatsen efter 10 månader upplevde mindre rollkonflikter och var mindre benägna att sluta än de som inte blivit

det. Även Judeh (2011) fann att ju mer man socialiseras in på arbetsplatsen och får en förståelse för det som organisationen står för och stävar efter desto mindre rollkonflikter upplever man. Detta sammantaget påvisar att ju större dissonans det är mellan organisationen och ens egna värderingar desto högre rollkonflikter upplever man.

Man kan även tolka denna tendens som att ju längre tid man arbetat desto mer kunskap har man inom området och därmed utvidgas ens handlingsutrymme och rollkonflikter minskar. Det kan vara så att du lättare kan agera utifrån dina egna värderingar när du känner dig trygg i ditt handlingsutrymme, på arbetsplatsen och din egen förmåga. Detta är något som citatet i resultatavsnittet belyser, där en respondent beskriver hur man med juridikens hjälp kan handla rättssäkert och få sin vilja igenom inom organisationens ramar.

Att mer än hälften av socialsekreterarna i vår studie upplever rollkonflikter är alarmerande. Vad kan detta leda till? Att hantera rollkonflikter och kognitiv dissonans har visats leda till en tendens att rättfärdiga beslut man redan tagit och att bortse från information som går emot detta beslut (Festinger & Carlsmith, 1959; Hessle et al., 1996; Lea & Webley, 1997). Om socialsekreterare upplever höga rollkonflikter kan det därmed finnas en risk att de beslut man tar på ett eller annat sätt blir mindre välgrundade. Vi tänker att kognitiv dissonans tillsammans med ett begränsat handlingsutrymme delvis skulle kunna förklara ”den byråkratiska ondskan”, hur socialsekreterare kan ta beslut som går emot till och med deras egna värderingar. Det kan även tänkas handla om att en individ blir för starkt socialiserad in i byråkratin. Att man helt frångår sina egna värderingar till förmån för t ex organisationens ekonomiska ramar. Detta menar vi skulle kunna skapa en stelbent byråkrat som inte använder sitt handlingsutrymme för att klienten ska få sina behov tillgodosedda.

Våra resultat visade att de som under rådande förhållanden inte skulle vilja arbeta kvar om ett år i större utsträckning upplever rollkonflikter. Det visade sig även att de med höga rollkonflikter också i högre grad upplever en hög personalomsättning på arbetsplatsen som påverkar deras och deras kollegors arbete negativt. Detta indikerar att det finns ett samband mellan personalomsättning och rollkonflikter. Huruvida det faktiskt råder en hög personalomsättning på dessa arbetsplatser kan vi inte uttala oss om, men det verkar som om en arbetsmiljö som bidrar till höga rollkonflikter också tenderar att bidra till en hög personalomsättning. Detta skulle kunna leda till en ond spiral.

Forskning har påvisat att rollkonflikter även är en bidragande faktor till stress, utbrändhet, sämre arbetstillfredsställelse och försämrade prestationer (Beauchamp & Bray, 2001; Lloyd et al., 2002). Forskning har även visat några motstridiga tendenser gällande rollkonflikter och uppsägning. Mor Barak et al. (2005) påvisade att de med höga rollkonflikter också var mer benägna att säga upp sig. Reagh (1994) visade istället att de som upplever rollkonflikter börjar identifiera sig med organisationen snarare än att säga upp sig, och att denna strategi innebar att rollkonflikterna mattades av. Dessa två tendenser kan ses som olika strategier utifrån Kognitiv dissonansteorin; antingen förändrar man sina värderingar eller så undviker man det som skapar dissonans. Hur våra respondenter har gjort och kommer att göra återstår att se. Kanske kan den uppmärksamhet som riktas mot socialsekreterares arbetsituation ses som ett tecken på den tredje strategin; att förändra.

## 6.3 I vilken grad upplever socialsekreterare yrkesstolthet?

Nedan presenteras resultat och tolkningar av analyser för frågeställning 3.

Yrkesstolthet är indelat i tre grupper; låg, medel och hög. Till skillnad från mätningarna av psykosocial arbetsmiljö och rollkonflikter så skattade våra respondenter generellt högt på yrkesstoltheten. Därmed hade en indelning på två grupper (låg respektive hög) gett två ojämnt fördelade grupper. En indelning på tre grupper var därför att föredra. Gruppen för låg yrkesstolthet innefattas av de individer vars medelvärde understiger 2.7, för medel yrkesstolthet gäller ett medelvärde över 2.7 och under 3.1, medan de med hög yrkesstolthet är de individer med ett medelvärde över 3.1. För vissa analyser kommer yrkesstolthet även att användas som beroendevariabler på skalnivå.

### 6.3.1 Statistisk analys och resultat

Deskriptiv data visade att respondenternas yrkesstolthet har ett medelvärde på 3.0 (med möjliga värden mellan 1-4). Trots att vi inte kommer att använda oss av indelningen av yrkesstolthet i workpride, professional pride och organizational pride i några analyser vill vi ändå presentera en fördelning av våra respondenter i dessa olika kategorier. Deskriptiv data visade att 20 % har skattat att de har låg organizational pride medan enbart 7 % har skattat att de har låg work respektive professional pride. Trots att de flesta upplever en hög generell yrkesstolthet har vi sett tendenser till att man kan uppleva olika typer av yrkesstolthet olika mycket. Ett citat från en av våra respondenter kan belysa en dimension av detta:

*“Jag önskar att jag kunde känna mig mer stolt över mitt yrke och önskar att jag hade mer kraft att nå ut i samhället med information om vad vi gör!”.*

Detta citat indikerar att respondenten har svårt att känna stolthet över sitt yrke. Vi kan här se stolthet över yrket som både professional pride eller organizational pride. Då respondenten hänvisar till ”vad vi gör” kan man dock anta att respondenten syftar till organisationen.

För att belysa problematiken kring organizational pride bland våra respondenter vill vi även lyfta fram fördelningen för en enskild fråga; “Jag skäms ibland för att berätta att jag arbetar inom socialtjänsten”. På denna fråga svarade 9 av 10 socialsekreterare att de ofta eller alltid gör det. Drygt hälften av våra respondenter uppgav att de alltid gör det (se tabell 7).

Tabell 7.

*Svarsfördelning för frågan: "Jag skäms för att berätta att jag arbetar inom socialtjänsten".*

| Svarsalternativ | Antal | Procent |
|-----------------|-------|---------|
| Aldrig          | 3     | 1.1 %   |
| Sällan          | 26    | 10.0 %  |
| Ofta            | 92    | 35.2 %  |
| Alltid          | 140   | 53.6 %  |
| Totalt          | 261   | 100 %   |

Not. Värdena representerar antal respondenter samt procentuell fördelning.

I tabellen ovan ser vi att över 50 % av respondenterna svarat att de alltid skäms för att berätta att de arbetar inom socialtjänsten, 35 % av respondenterna har svarat ofta på denna fråga. Enbart 11 % har svarat att de aldrig eller sällan skäms.

Vi ville sedan undersöka om yrkesstoltheten skilde sig mellan de olika arbetsområdena. Inget signifikant resultat påvisades,  $F(2,247) = 0.18$ ,  $p > .05$ . Resultatet indikerar att huruvida man upplever yrkesstolthet inte är beroende av inom vilket arbetsområde man arbetar. Medelvärdet för yrkesstoltheten var för barn och unga 2.9, funktionshinder 3.0 och ekonomiskt bistånd 3.0.

Ett chi2-test visade att 83.5 % av de med hög yrkesstolthet svarat att de skulle vilja arbeta kvar. 64.5 % av de respondenter med låg yrkesstolthet hade svarat att de inte skulle vilja arbeta kvar,  $\chi^2(2, N = 250) = 39.17$ ,  $p < .05$ , vilket var statistiskt signifikant. Detta resultat indikerar att ju lägre yrkesstolthet man har desto lägre tendens har man också till att vilja arbeta kvar.

En envägs-ANOVA visade även att de respondenter med låg yrkesstolthet är de som i högre utsträckning upplever att det finns en personalomsättning på arbetsplatsen som är negativ för deras arbete,  $F(2, 246) = 17.26$ ,  $p < .05$ . Detta resultat var statistiskt signifikant. Ett Tukey-test visade att de respondenter med låg yrkesstolthet ( $M = 2.9$ ,  $s = 0.9$ ) skilde sig från de respondenter som har medelhög ( $M = 2.4$ ,  $s = 0.9$ ) och hög ( $M = 2.0$ ,  $s = 1.0$ ) yrkesstolthet. Det finns ingen signifikant skillnad mellan de två senare grupperna, men resultatet indikerar att ju lägre yrkesstolthet respondenterna har desto mer upplever de en negativ personalomsättning.

### 6.3.2 Tolkning av resultat

Generellt kan vi säga att socialsekreterare i Göteborgsregionen känner en relativt stark yrkesstolthet. Vi har framför allt sett att denna stolthet inbegriper work pride och professional pride. Detta kan delvis förklaras genom intern attribution (Weiner, 1985). Vi menar att genom att positiva arbetsresultat och de positiva konsekvenser som dessa medför härleds direkt till sina egna prestationer skapas vad vi benämnt som work pride.

Extern attribution inbegriper att man härleder goda resultat till någon/något utanför sig själv och därmed känner en stolthet över detta. Vi fann att våra respondenter upplever en hög grad av professional pride, dvs. tillit och stolthet över sina kollegor och sin profession, och menar att detta skulle kunna förklaras genom extern attribution. Genom att man exempelvis upplever att positiva resultat härstammar från att ens kollegor utför ett gott och professionellt arbete skapas denna form av yrkesstolthet. Man kan således känna en stolthet över att tillhöra samma arbetslag eller profession som individen som tillskrivits prestationen. Att yrkesstolthet uppstår som ett resultat av kollegors prestation är också något som Goutier & Rhein (2011) har beskrivit.

Vidare har vi sett att stolthet över socialtjänsten, organizational pride, inte är lika stark hos våra respondenter. 9 av 10 svarade att de ofta eller alltid skäms för att berätta att de arbetar inom socialtjänsten. Även detta menar vi delvis kan förklaras genom extern attribution. Weiner (1985) menar att såväl intern som extern attribution görs även vid negativa resultat. Om de negativa resultaten härleds till organisationen upplever man istället negativa känslor för denna. Vi tror att en anledning till att så många socialsekreterare skäms över att berätta att de arbetar inom socialtjänsten kan vara ett resultat av att socialtjänsten ofta framställs i negativ dager i media. Både allmänheten och socialsekreterarna själva kan tänkas påverkas av denna porträttering och socialsekreterarnas möjlighet att känna en stolthet över att tillhöra organisationen försvåras. Detta är också något som Forsgren (2009) pekade på i sin c-uppsats, nämligen att det anseende som organisationen har i samhället påverkar känslan av stolthet. Det kan också vara så att en låg organizational pride har att göra med att man inte delar de värderingar eller metoder som organisationen står för.

Pinfield (1984) fann att nyanställda i lågstatusarbeten i större utsträckning framhäver stolthet över sitt arbete än personer i högstatusarbeten. Vi menar att då socialtjänstens anseende bland allmänheten är negativ och tilliten till dess verksamhet bland vissa kan uppfattas låg medför detta att socialsekreterarna i hög grad framhäver stolthet över sitt arbete. Trots att de arbetar med otillräckliga resurser och höga krav utför de ofta ett fantastiskt arbete, men resultaten av detta uppmärksammas inte bland allmänheten. Vi ponerar att man för att kunna fortsätta arbeta inom ett yrke där man ständigt möter kritik måste bygga upp en stolthet och fokusera på och internalisera känslan av att det man utför faktiskt är något bra.

Citatet som belystes i resultatavsnittet, av respondenten som önskade kunna uppleva mer stolthet över sitt yrke, kan visa på en frustration att samhället inte har en tillit till det yrke man utövar. Genom att media ofta lyfter fram socialtjänsten på ett negativt sätt menar vi att stoltheten över organisationen, vad vi kallat organizational pride, försvåras. Exempelvis genom att socialtjänsten ofta framställs i negativ dager i media tror vi att socialsekreterare kan känna en skam att utåt visa att man tillhör denna organisation. Detta skulle enligt attributionsteorin även kunna påverka både work pride och professional pride, beroende på om man tillskriver denna kritik även till sig själv.

I enlighet med Mor Barak et al. (2005) fann vi att de personer som upplever hög yrkesstolthet i större utsträckning vill arbeta kvar på arbetsplatsen än de som upplever lägre yrkesstolthet. Nästan 2 av 3 utav våra respondenter som upplevde låg yrkesstolthet hade också svarat att de under rådande förhållanden inte skulle vilja arbeta kvar på arbetsplatsen om ett år. En förklaring till detta kan vara att upplevelsen av att inte kunna utföra ett vad man uppfattar som gott arbete för med sig en bristande yrkesstolthet för

de resultat man åstadkommer, och att detta i förlängningen kan bidra till att man inte vill arbeta kvar.

Våra resultat visade även att de respondenter som har låg yrkesstolthet redan i dagsläget upplever att det på arbetsplatsen finns en hög personalomsättning som är negativ för deras och kollegornas arbete. Vi kan givetvis inte uttala oss om de personer som redan har slutat på arbetsplatsen, inte heller kan vi säga att det är arbetsplatsen som orsakar att socialsekreterarna där i större utsträckning upplever låg yrkesstolthet. Vi finner det ändå intressant och inte orimligt att fundera kring ett samband mellan uppsägningar och försämrad kvalitet på arbetsuppgifter med en låg yrkesstolthet som följd.

## 6.4 Hur ser sambanden mellan upplevd rollkonflikt, yrkesstolthet och psykosocial arbetsmiljö ut?

Nedan presenteras resultat och tolkningar av analyser för frågeställning 4.

### 6.4.1 Statistisk analys och resultat

#### Psykosocial arbetsmiljö och rollkonflikter

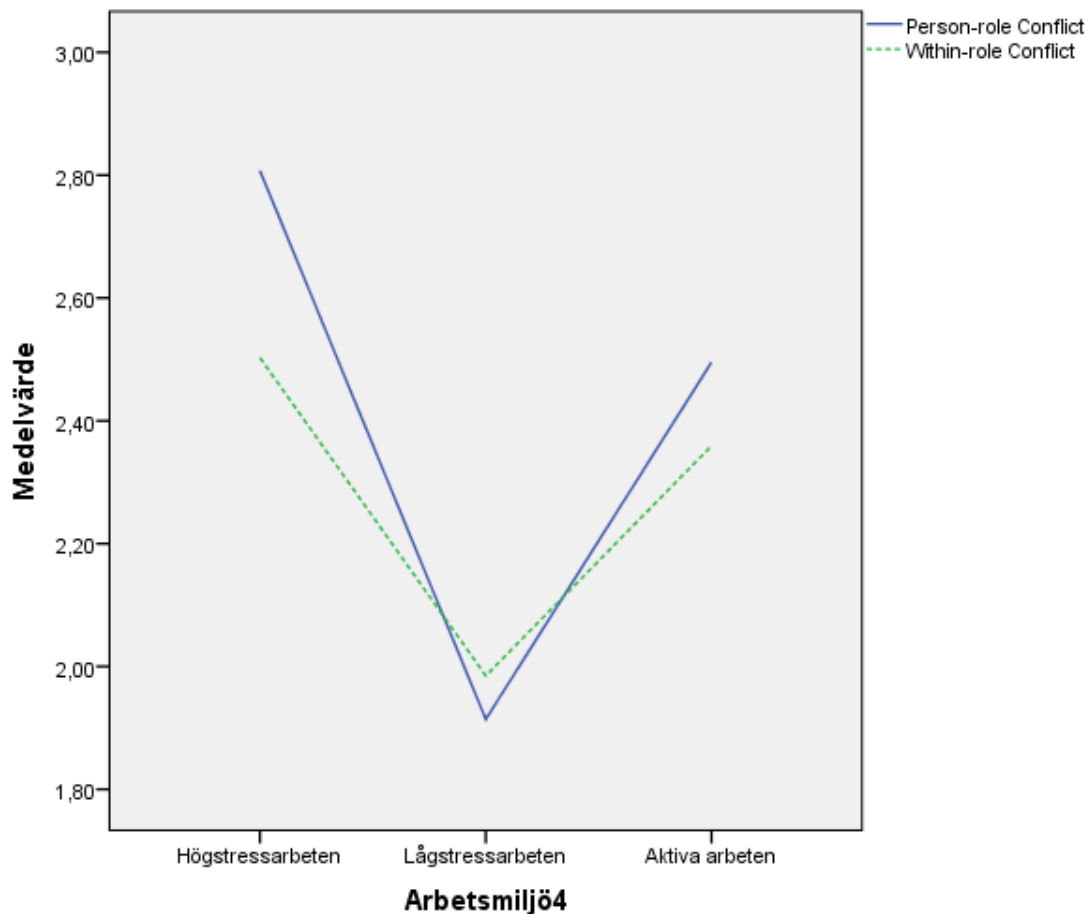
Först ville vi se om krav och kontroll har något samband med rollkonflikter. Vi utförde därför två separata korrelationer. Resultaten visade en negativ korrelation för kontroll,  $r = -.634$ , vilket indikerar att ju högre kontroll våra respondenter upplever desto lägre rollkonflikter upplever de. Vi fann en positiv korrelation för krav,  $r = .684$ , vilket indikerar att ju högre krav de upplever desto högre rollkonflikter upplever de. Relationen variablerna emellan kan anses vara stark.

Genom en envägs-ANOVA undersökte vi även om upplevelsen av person-role conflict skilde sig mellan de olika grupperna för psykosocial arbetsmiljö (Arbetsmiljö4). Vi fann signifikanta resultat,  $F(2,242) = 86.50$ ,  $p < .05$ , vilket indikerar att upplevelsen av person-role conflict skiljer sig åt beroende på vilken typ av arbete man har. Ett Tukey-test visade att samtliga grupper skiljer sig åt. De respondenter i högstressarbeten, dvs med höga krav och låg kontroll ( $M = 2.8$ ,  $s = 0.4$ ) upplever person-role conflict i högre utsträckning än de med aktiva arbeten, dvs höga krav och hög kontroll ( $M = 2.5$ ,  $s = 0.5$ ) och de i lågstressarbeten, dvs låga krav och hög kontroll, ( $M = 1.9$ ,  $s = 0.3$ ). Lågstressarbeten var den grupp som upplevde lägst person-role conflict.

Vad gäller within-role conflict fann vi genom en envägs-ANOVA och ett Tukey-test att de respondenter i lågstressarbeten ( $M = 2.0$ ,  $s = 0.4$ ) har signifikant lägre within-role conflict än de respondenter med högstress arbeten ( $M = 2.5$ ,  $s = 0.4$ ) och aktiva arbeten ( $M = 2.4$ ,  $s = 0.4$ ),  $F(2,241) = 31.18$ ,  $p < .05$ . De två sistnämnda skiljer sig inte signifikant åt sinsemellan. Resultatet indikerar att upplevelsen av within-role conflict skiljer sig åt mellan typ av arbete (se figur 5).



Figur 5. Variabeln Arbetsmiljö4 i förhållande till rollkonflikter.



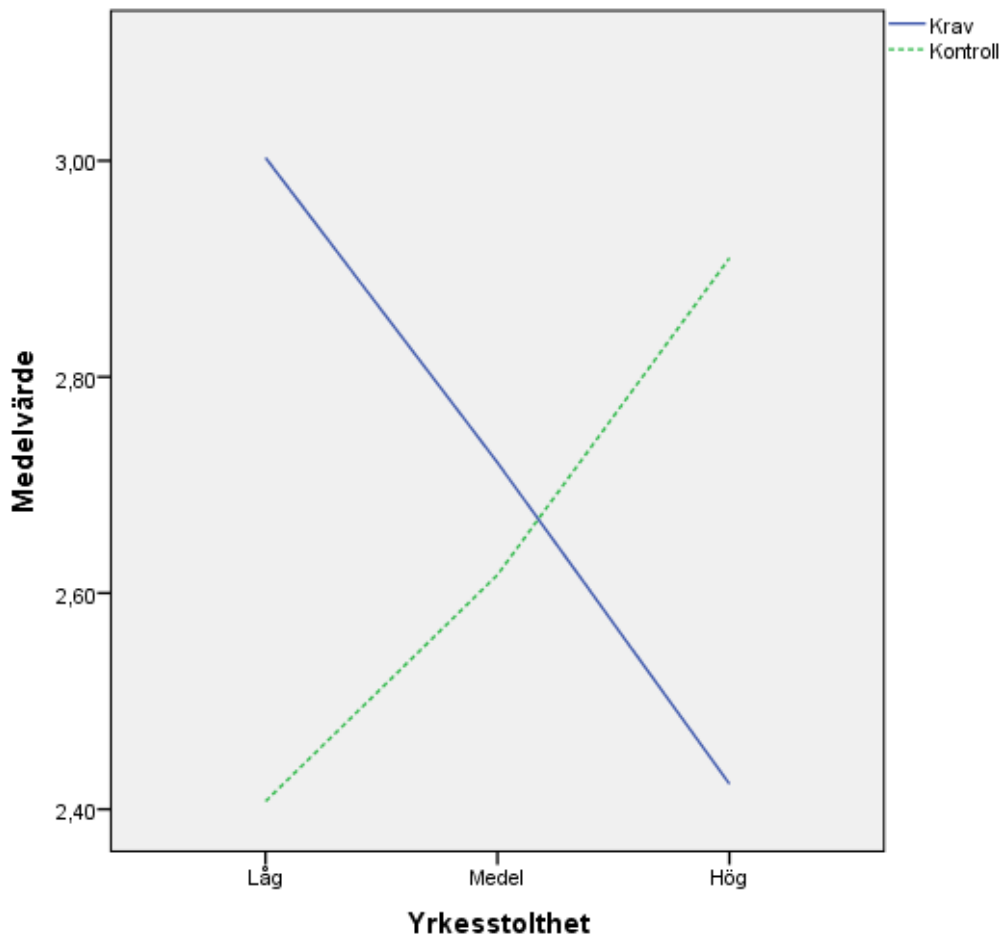
Figuren ovan visar att de respondenter med höga krav och låg kontroll i större utsträckning upplever högre grad av rollkonflikter än de två övriga grupperna. De respondenter med låga krav och hög kontroll upplever lägst grad av rollkonflikter.

#### Psykosocial arbetsmiljö och yrkesstolthet

För att undersöka relationen mellan psykosocial arbetsmiljö och yrkesstolthet utfördes en envägs-ANOVA för yrkesstolthet på skalnivå och gruppvariabeln Arbetsmiljö4. Resultaten visade att samtliga grupper skiljer sig signifikant åt,  $F(2, 238) = 31.41, p < .05$ . Resultatet indikerar att yrkesstolthet skiljer sig åt mellan de olika typerna av arbeten inom Krav/kontroll-modellen. Ett Tukey-test visade att de med högststressarbeten ( $M = 2.8, s = 0.3$ ) upplever lägst yrkesstolthet, de i aktiva arbeten ( $M = 3.0, s = 0.3$ ) upplever näst högst yrkesstolthet och de i lågstressarbeten ( $M = 3.2, s = 0.3$ ) upplever högst yrkesstolthet.

För att belysa detta ytterligare utfördes en envägs-ANOVA för de olika nivåerna av yrkesstolthet på variablerna Krav respektive Kontroll. Resultaten visade att samtliga grupper av yrkesstolthet skiljde sig signifikant åt för variabeln krav,  $F(2, 239) = 29.04, p < .05$ , och kontroll,  $F(2, 246) = 33.23, p < .05$ . Resultaten indikerar att ju högre krav och lägre kontroll respondenterna upplever desto lägre yrkesstolthet (se figur 6).

Figur 6. Yrkesstolthet i förhållande till krav och kontroll.



Figuren ovan visar att de respondenter i gruppen låg yrkesstolthet upplever en låg grad av kontroll samtidigt som de upplever hög grad av krav. På motsvarande sätt kan vi se att de respondenter i gruppen för hög yrkesstolthet upplever hög kontroll och låga krav.

Huruvida man upplever ett stöd från sin närmaste chef visade sig skilja mellan de olika grupperna av yrkesstolthet. En envägs-ANOVA visade att de med hög yrkesstolthet ( $M = 3.4$ ,  $s = 0.7$ ) upplever ett högre stöd från sin närmaste chef än de med medelhög ( $M = 2.8$ ,  $s = 0.7$ ) och låg yrkesstolthet ( $M = 2.6$ ,  $s = 0.7$ ),  $F(2, 247) = 24.11$ ,  $p < .05$ . Resultatet indikerar att ju mer stöd våra respondenter upplever från din närmaste chef desto högre är deras yrkesstolthet. Med detta sagt vill vi presentera hur man kan uppleva en hög yrkesstolthet trots en negativ arbetsmiljö. Nedanstående citat är skrivet av en våra respondenter i den öppna frågan:

*“Arbetsbelastningen och den bristande förståelsen från chef gör det dock omöjligt att göra ett så gott jobb som man önskar, trots att vi alla gör vårt bästa. Jag känner ändå en stolthet över det arbete jag utför eftersom mötet med klienterna gör det tydligt att man gör en stor skillnad för de människor man möter.”*

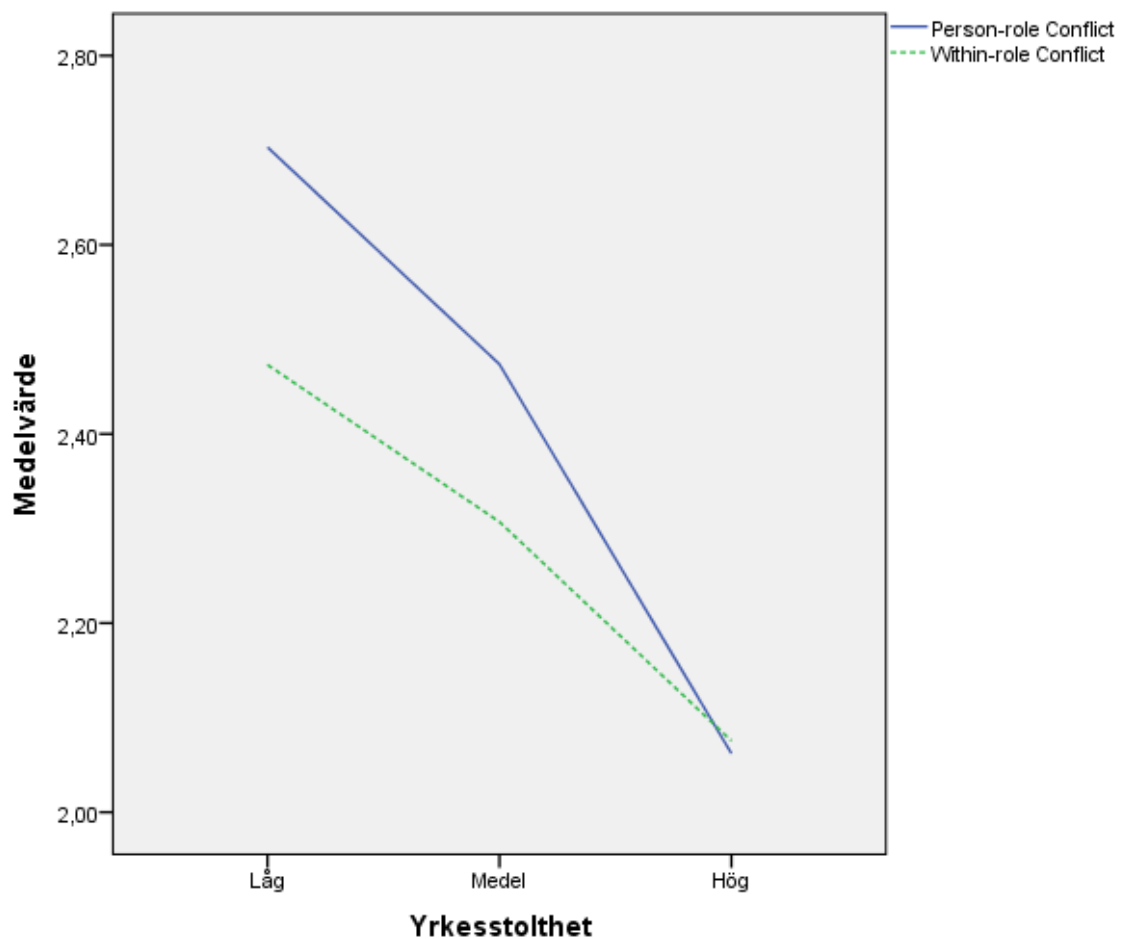
Ovanstående citat kan vara en indikation på hur ett bristande upplevt stöd från chefen och en hög arbetsbelastning inte nödvändigtvis måste påverka yrkesstoltheten negativt.

Däremot kan den typ av yrkesstolthet respondenten beskriver ovan anses vara work pride.

### Yrkesstolthet och rollkonflikter

För att undersöka om rollkonflikter skiljde sig åt gällande yrkesstolthet utfördes en envägs-ANOVA. Resultaten visade signifikanta skillnader mellan låg, medel och hög yrkesstolthet för både person-role conflict,  $F(2,241) = 42,18, p < .05$  och within-role conflict,  $F(2,240) = 20,01, p < .05$ . Detta indikerar att ju mer rollkonflikter man upplever desto lägre yrkesstolthet har man. Detta gäller för båda typer av rollkonflikter (se figur 7).

Figur 7. Yrkesstolthet i förhållande till rollkonflikter.



Figuren ovan visar att de respondenter i gruppen låg yrkesstolthet i större utsträckning upplever såväl person-role conflict som within-role conflict än de två övriga grupperna av yrkesstolthet. Intressant nog kan vi även se att de olika typerna av rollkonflikter skiljer sig mer inom de med låg och medel yrkesstolthet än de med hög yrkesstolthet. De med hög yrkesstolthet upplever nästan lika mycket person-role och within-role conflict.

## Personalomsättning

Deskriptiv data visade att 40 % av respondenterna under rådande förhållanden inte skulle vilja arbeta kvar på arbetsplatsen om ett år. Nästan 50 % upplever en hög personalomsättning som påverkar deras och deras kollegors arbete negativt.

För att undersöka relationen mellan dessa tendenser utfördes en envägs-ANOVA. Vi fick ett signifikant resultat,  $F(1, 258) = 68.18, p < .05$ , som indikerar att upplevelsen av en hög personalomsättning skiljer sig åt mellan grupperna. De som inte skulle vilja arbeta kvar ( $M = 3.0, s = 0.9$ ) upplever i större utsträckning än de som skulle vilja arbeta kvar ( $M = 2.1, s = 0.9$ ) en hög negativ personalomsättning. På arbetsplatser där det råder en hög personalomsättning tycks det således också hos personalen finnas en tendens till att inte vilja arbeta kvar.

### 6.4.2 Tolkning av resultat

#### Psykosocial arbetsmiljö och rollkonflikter

Våra resultat visade att det finns samband mellan upplevda rollkonflikter och både krav och kontroll. Detta beskriver även Lloyd et al. (2002), rollkonflikter kan bli resultatet av låg kontroll, hög arbetsbelastning och upplevelsen av höga krav på sitt arbete. Vi fann även motsvarande resultat när vi undersökte våra grupper av psykosocial arbetsmiljö och upplevelsen av de två olika rollkonflikterna. Framför allt kunde vi se att personer som upplever att de har låga krav och hög kontroll upplever lägre grad av såväl person-role conflict som within-role conflict. Höga krav tycks vara en stark påverkansfaktor för upplevelsen av höga rollkonflikter. Båda grupper inom krav/kontroll-modellen med höga krav hade skattat högre på båda former av rollkonflikter än gruppen med låga krav. Just grad av krav är något som Lloyd et al. (2002) pekade på i sin studie var starkt bidragande till rollkonflikter bland socialarbetare. Vi fann även att kontroll modifierade upplevelsen av rollkonflikter för grupperna, då de med hög kontroll var de grupper med lägst rollkonflikter, vilket går i linje med krav-kontrollmodellen som påvisar mest negativa aspekter för låg kontroll (Karasek & Theorell, 1990)

Jones (1993) menar att rollkonflikter kan minskas genom att man tar in ny information och försöker vidga sitt handlingsutrymme. Vi menar att kontroll kan ses som en del av handlingsutrymmet. Johansson (1992) talar om gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme och vår tolkning av vad detta kan innebära är bland annat den kontroll som socialsekreterarna upplever. Hit räknas bland annat möjlighet att påverka arbetsuppgifter, arbetstakt samt möjlighet att påverka utförandet av sitt arbete. Om man ponerar att de socialsekreterare som upplever högre grad av kontroll också upplever lägre rollkonflikter kan man således anta att dessa också har skapat ett större handlingsutrymme och därmed kan möta höga krav bättre än de som upplever lägre kontroll och mer rollkonflikter.

#### Psykosocial arbetsmiljö och yrkesstolthet

Resonemanget kring socialsekreterares handlingsutrymme skulle också kunna förklara de resultat vi fått gällande psykosocial arbetsmiljö och yrkesstolthet. De respondenter i lågstressarbeten (låga krav, hög kontroll) är de som upplever högst yrkesstolthet. Respondenterna med höga krav och låg kontroll och därmed har högst stressarbeten var de

som hade lägst yrkesstolthet. Vi tänker att om man har ett större handlingsutrymme där man har kontroll att möta höga krav och även upplever lägre grad av rollkonflikter bör detta också resultera i att man ges utrymme att göra ett för sig själv mer idealt arbete. Om vi t ex ponerar att man är väl påläst om lagstiftningen, vilket i sig medför en ökad kontroll och vidgat handlingsutrymme, kan man möta krav i större utsträckning. Om man, som vi tidigare belyst genom ett citat från en respondent under frågeställning 2, genom juridiken kan tillmötesgå klienters behov på ett rättssäkert och korrekt sätt borde detta också medföra att man upplever en stolthet över de resultat som arbetet för med sig. Vi kan även koppla våra resultat till Forsgrens (2009) resultat av socialsekreterares upplevelse av yrkesstolthet. Hon menar att hanterbarhet, begriplighet och meningsfullhet, till vilket hon kopplar såväl möjlighet att möta krav som att uppleva kontroll över sitt arbete, påverkar möjligheten att känna yrkesstolthet.

Vi kan också anta att det inte enbart är individens upplevelse av sitt handlingsutrymme eller förmåga att hantera detta som avgör huruvida hon har kontroll nog att möta kraven i arbetet. Arbetsmiljön skapas i ett samspel mellan kollegor, organisation och individ (Karasek & Theorell, 1990) men i många fall möter man en miljö som är svår att förändra. Socialsekreterare belyser en arbetssituation som är ohållbar med höga krav, minskade resurser och en hög personalomsättning ([www.akademssr.se](http://www.akademssr.se); [www.metro.se](http://www.metro.se)). På många sätt ligger detta utanför den enskilde individens kontroll.

Även våra respondenter målar i den öppna frågan upp en bild av en tung arbetsmiljö i koppling till yrkesstolthet. En respondent uttrycker i citatet under resultatredovisningen för frågeställning 3 hur arbetsbelastningen gör det svårt att uppleva stolthet över sitt yrke, vilket kan tolkas som professional eller organizational pride. Samtidigt berättar en annan respondent i citatet i resultatredovisningen för frågeställning 4 att trots hög arbetsbelastning så upplever respondenten ändå stolthet över sitt eget arbete, vilket kan tolkas som work pride, vilket respondenten framför allt härrör till mötet med klienter. Detta understöder idén om att yrkesstolthet består av olika typer av stolthet som påverkas av olika faktorer och personer i arbetslivet på olika sätt. Exempelvis verkar work pride för socialsekreterare vara mer kopplat till det nära klientarbete som kännetecknas av gräsrotsbyråkraten.

### Rollkonflikt och yrkesstolthet

Våra resultat indikerar att ju mer rollkonflikter man upplever desto lägre yrkesstolthet känner man. Då rollkonflikter är sammanknutet med i många fall oförenliga krav som man inte kan leva upp till, hinna med eller stå för tänker vi att det inte är konstigt att man arbetar på ett sätt eller för en organisation som man inte kan känna mycket stolthet för.

Våra resultat visade dock att socialsekreterarna i vår studie generellt upplever en hög yrkesstolthet vilket kan delvis förklaras med hjälp av kognitiv dissonanst teori. Pinfield (1984) påvisade i en studie att människor i lågstatusarbeten framhäver en stolthet över sitt arbete i större utsträckning än de i högstatusarbeten. Då denna studie utfördes på nyanställda och tidigare studier utförda på andra målgrupper har visat motstridiga resultat diskuterar Lea och Webley (1997) för att detta skulle kunna bero på att den kognitiva dissonansen är högre för nyanställda och att man därmed tenderar att övervärdera sitt arbete för att minska obehaget. Detta resonemang skulle man kunna applicera även på rollkonflikter. Om man upplever höga rollkonflikter, som ofta går

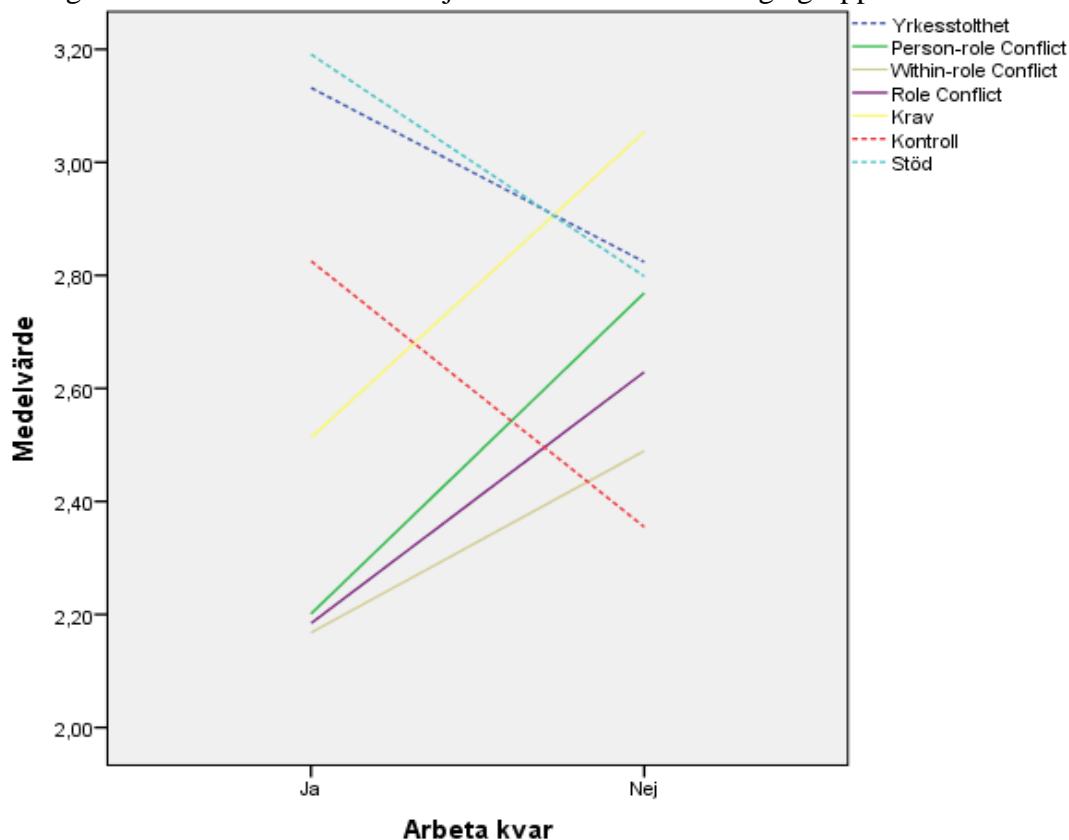
hand i hand med kognitiv dissonans, så kan man tendera att öka värdet av det man gör för att minska rollkonflikterna och dissonansen. Att aktivt känna stolthet över sitt, sina kollegors eller organisationens arbete är alltså på så sätt en strategi för att kunna hantera den tuffa arbetsmiljön som leder till rollkonflikter.

I resultatet påvisades att skillnaden för hög yrkesstolthet mellan de två olika typerna av rollkonflikt inte är så stor som för låg yrkesstolthet. I figur 8 kunde man se att de med låg yrkesstolthet upplevde betydligt högre person-role conflict än within-role conflict. Utifrån detta kan man således ana att motstridigheten mellan ens egna värderingar och organisationens ramar i större utsträckning påverkar yrkesstoltheten, då kanske framför allt work pride då detta är mer kopplat till ens egna arbetsprestationer.

### Personalomsättning;

4 av 10 socialsekreterare som arbetar med barn och unga, funktionshinder och ekonomiskt bistånd i Göteborgsregionen skulle under rådande förhållanden inte vilja arbeta kvar på arbetsplatsen om ett år. Samtidigt upplever varannan respondent att det redan nu finns en hög personalomsättning på arbetsplatsen som påverkar dem och deras kollegors arbete negativt. Detta visar på att den bild som vi inledningsvis presenterade av socialsekreterarnas arbetssituation verkar stämma, att många inte vill/orkar arbeta kvar och att personalomsättningen redan är för hög. I tidigare analyser under frågeställning 1-3 har vi även påvisat att samtliga av gruppvariablerna (krav, kontroll, stöd, yrkesstolthet och rollkonflikter) alla påverkar viljan att arbeta kvar. Detta samband kan visualiseras på följande vis (se figur 8):

Figur 8. Samband mellan att vilja arbeta kvar och samtliga gruppvariabler.



I figuren ovan kan man se hur samtliga av våra gruppvariabler samverkar med viljan att arbeta kvar. Bland annat kan man utläsa att alla de negativa sidorna av en variabel (såsom låg kontroll, höga krav och höga rollkonflikter) är förknippade med tendensen till att inte vilja arbeta kvar. På samma sätt kan man se en tendens att de som skulle vilja arbeta kvar upplever de mer positiva sidorna av samma variabel.

## 7. Diskussion

Syftet med studien var att undersöka socialsekreterares arbetssituation, med fokus på psykosocial arbetsmiljö, rollkonflikter och yrkesstolthet. Frågeställningarna berörde i vilken utsträckning dessa faktorer upplevdes samt samspelet mellan dessa. Våra resultat påvisade att majoriteten av socialsekreterarna i denna studie upplever höga krav, hög kontroll och högt stöd. Trots detta innefattades 28 % av en negativ kombination av krav och kontroll, högstressarbeten. 50 % av socialsekreterarna upplever en konflikt mellan sina egna värderingar och den roll man har inom organisationen. 35 % upplever en konflikt mellan klienter och organisationen, den konflikt som kan liknas vid den som gräsrotsbyråkrater står inför. Detta till trots upplever socialsekreterarna i denna studie generellt en hög yrkesstolthet. Många socialsekreterares arbetsmiljö präglas av höga och motstridiga krav. Vi har sett att de som upplever denna negativa arbetsmiljö i stor utsträckning inte heller skulle vilja arbeta kvar under rådande förhållanden. Detta samtidigt som 9 av 10 av socialsekreterarna har uppgett att de ofta eller alltid skäms för att säga att de arbetar inom socialtjänsten.

Våra respondenter har på den öppna frågan i enkäten påpekat en alltför hög arbetsbelastning. De beskriver oerhört kompetenta, drivna och stöttande arbetsteam men en stressig och tung arbetsmiljö präglad av dåligt samvete och en vilja att kunna/hinna göra mer. En respondent skriver sammanfattande:

*“Med en normal arbetsbelastning vore detta en väldigt bra arbetsplats och tjänsten hur bra som helst”.*

Citatet ovan visar att socialtjänsten som organisation inte är en dålig myndighet eller arbetsplats i sig, utan att andra faktorer såsom en alltför hög arbetsbelastning inverkar på de anställdas möjlighet att trivas. Det kan även påverka de anställdas möjlighet att utföra ett arbete som man kan vara tillfreds med.

Vi har belyst vikten av stöd från chefen för de anställdas psykosociala arbetsmiljö och andra faktorer kopplade till detta. Vi vill dock även nämna att Arbetsmiljöverket efter en tillsynsinsats i 70 kommuner kom fram till att enhetschefer inom äldre- och handikappsomsorgen arbetar under en negativ psykosocial arbetsmiljö, präglad av överbelastning och pappersarbete ([www.av.se](http://www.av.se)). Detta tyder på att det inte enbart är socialsekreterares arbetsmiljö som är negativ, även deras chefer arbetar under stress och hög press. Det verkar således vara ett genomgripande problem inom organisationen vilket kan få stora konsekvenser för både personal och klienter.

I januari 2011 skedde en omfattande sammanslagning av stadsdelarna i Göteborgs stad. Detta kan ha påverkat de som arbetar inom staden med såväl ny arbetsplats, nya kollegor, chefer etc. Detta bör man ha i åtanke, men problem med motstridiga krav och hög arbetsbelastning verkar vara återkommande problem trots omstruktureringar.

Vi har uppfattat att det verkar finnas ett stort behov bland socialsekreterarna att belysa och berätta om sin arbetssituation. Genom det kvantitativa förfarande som vi valt har vi kunnat påvisa utbredningen av de problem som socialsekreterarna ställs inför, men vi har inte riktigt kunnat gå in på djupet hos våra respondenter. Att kommande forskning fokuserar på dessa delar och gör detta utifrån ett kvalitativt, eller ännu mer önskvärt genom triangulering, skulle kunna ge en ytterligare dimension till de frågeställningar vi haft i denna studie. Vi skulle även vilja se mer forskning om yrkesstolthet. Inför denna studie fann vi väldigt lite forskning från Sverige gjort inom ämnet och den internationella forskningen var mycket spridd. Inte heller verkade det finnas en entydig definition av vad yrkesstolthet faktiskt är. Vi finner det även såväl intressant som av vikt att undersöka hur nyanställda inom socialtjänsten upplever introduktionen, då en av våra respondenter i den öppna frågan påpekat att denna inom socialtjänsten är mycket bristfällig. Respondenten menar att nyanställda mer eller mindre får klara sig själva från start. Vi tror att genom att ta del av hur den nuvarande introduktionen uppfattas av nyanställda kan berörda parter inom socialtjänsten möjligtvis lära av sina misstag och introducera individer till organisationen på ett mer adekvat sätt, detta för att minska såväl risk för rollkonflikter som för tidiga uppsägningar.

Vi har sett att ett stort antal av respondenterna har svarat att de under rådande arbetsförhållanden inte vill arbeta kvar på arbetsplatsen om ett år. Att inte vilja arbeta kvar har vi sett har samband med såväl höga krav, låg kontroll, låg yrkesstolthet som höga rollkonflikter. En respondent skriver:

*“Personalbristen är konstant inom alla kontor, vilket påverkar kvaliteten på arbetet”.*

Vi menar att ovanstående citat kan vara en beskrivning av ett samspel mellan en omfattande personalomsättning, hög arbetsbelastning och kvaliteten på arbetet vilket torde påverka såväl yrkesstolthet som rollkonflikter.

Vi tycker oss även ana en ond cirkel med hög personalomsättning, nyanställda som inte får en tillräcklig introduktion vilket kan leda till rollkonflikter och en ökad tendens till att vilja sluta. Utifrån vad Jaskyte (2005) syftar till gällande socialisation på arbetsplatsen är den bild som våra respondenter ger av introduktionstiden allt annat än optimal om man inom staden dels önskar att behålla socialsekreterarna på arbetsplatsen under en längre tid och kanske framför allt om man värnar om deras hälsa. Om man kommer som ny till en arbetsplats och inte får tillräcklig introduktion till ens nya roll och förutsättningar som myndighetsperson är risken stor att rollkonflikter uppstår. Då man upplever höga krav och har låg kontroll över sin arbetssituation riskerar man dessutom att vantrivas på arbetsplatsen, må sämre såväl fysiskt som psykiskt och vad vi har sett i längden slutligen säga upp sig (Kim 2011). Med uppsägningen kommer det åter en nyanställd som får påbörja sitt arbete, utan adekvat introduktion.

Vi har även kunnat ana att den arbetsmiljö socialsekreterare idag arbetar i gör att handlingsutrymmet minskar, med risk för stel byråkrati och rollkonflikter till följd. Däremot har vi sett att mer erfarenhet, ökad trygghet i rollen som socialsekreterare tillsammans med god kunskap om juridik till viss del kan öka handlingsutrymmet och möjligheten att arbeta utifrån ett sätt som för en själv anses vara mer idealt och rättssäkert.



Vi vill med detta framför allt påpeka vikten av att kommunerna inom Göteborgsregionen tar sitt ansvar för de nyanställda och ger dem den adekvata introduktion som forskningen och alldeles troligt även de nyanställda själva efterfrågar, men även aktivt arbetar för att skapa en hållbar arbetssituation för samtliga socialsekreterare. Vi skulle vilja hävda att en hög personalomsättning, en alltför hög arbetsbelastning med en upplevelse av för lite tid till klienterna och knappa resurser är något som begränsar socialsekreterares handlingsutrymme och omöjligt kan ge goda resultat. Att arbeta för en bra arbetsmiljö är något som såväl kommunen, medborgarna och socialtjänsten kommer att tjäna på.

## 8. Referenser

- Ahlenius, L. (2007). *Yrkesstolthetens komponenter hos anställda på Försäkringskassan Dalarna*. Högskolan Dalarna, Akademin Hälsa och samhälle, Psykologi.
- Andersson, A., Aronson, K., Hessle, S., Hollander, A. & Lundström, T. (2004). *Barnet i den sociala barnvården*. Socialstyrelsen.
- Ashforth, B. E. & Saks A. M. (1996). Socialization Tactics: Longitudinal Effects on Newcomer Adjustment. *The Academy of Management Journal*, 39(1), 149-178.
- Arnett, D. B., Laverie, D. A., & McLane, C. (2002). Using job satisfaction and pride as internal-marketing tools. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(2), 87-96.
- Bakka, J. F., Fivelsdal, E. & Lindkvist, L. (2006). *Organisationsteori*. Malmö: Liber.
- Beauchamp, M. R. & Bray, S. R. (2001). Role ambiguity and role conflict within interdependent teams. *Small group research*, 32, 133-157.
- Biddle, B. J. (1986). Recent developments in role theory. *Annual Review of Sociology*, 12, 67-92.
- Billing, C., Klintonberg, L., & Ledstam, H. (2007). *Upplevelser och hanterande av moralisk stress – en undersökning bland socialsekreterare på socialkontor väster, Örebro*. Örebro Universitet. Institutionen för beteende-, social- och rättsvetenskap.
- Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Cable, D. M., Gino, F. & Staats, B. R. (2013). Breaking them in or eliciting their best? Reframing socialization around newcomers' authentic self-expression. *Administrative science quarterly*, 58(1), 1-36.
- Csikszentmihalyi, M. (1975) *Beyond boredom and anxiety*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dallner, M., Lindström, K., Elo, A-L., Skogstad, A., Gamberale, F., Hottinen, V., Knardahl, S. & Örhede, E. (2010). *Användarmanual för QPSNordic*. Arbetslivsinstitutet.
- Djurfeldt, G. & Barmark, M. (2009). *Statistisk verktygslåda 2 – multivariat analys*. Lund: Studentlitteratur.
- Djurfeldt, G., Larsson, R. & Stjärnhagen, O. (2003). *Statistisk verktygslåda samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Edling, C., & Heström, P. (2003). *Kvantitativa metoder. Grundläggande analysmetoder för samhälls- och beteendevetare*. Lund: Studentlitteratur.
- Ellet, A.J. (2009). Intentions to remain employed in child welfare: The role of human caring, self-efficacy, and professional organizational culture. *Children and youth services review*, 31(1), 78-88.
- Elofsson, S. (2005). Kvantitativ metod. I Larsson Lilja & Mannheimer (red.er) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Eriksson, B. & Larsson, P. (2009). Våra arbetsmiljöer. I Tomas Berglund & Stefan Schedin, (red:er): *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Festinger, L. & Carlsmith, J. M. (1959). Cognitive consequences of forced compliance. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 58, 203–210.
- Forsgren, E. (2009). *Socialsekreterare och stolt? En kvalitativ studie om socialsekreterares yrkesstolthet*. Linköpings Universitet, Institutionen för tema.
- Goutier, M. H. J & Rhein, M. (2011). Organizational pride and its positive effects on employee behavior, *Journal of Service Management*, 22(5), 633 – 649.

- Gunter, B. & Furnham, A. (1996). Biographical and climate predictors of job satisfaction and pride in organization. *The Journal of psychology*, 130(2), 193-208.
- Gustafsson, B., Hermerén, G., & Petterson, B. (2011). *God forskningsred.* Vetenskapsrådets rapportserie, 1:2011.
- Harmon-Jones, E., Brehm, J. W., Greenberg, J., Simon, L. & Nelson, D. E. (1996). Evidence that the production of aversive consequences is not necessary to create cognitive dissonance. *Journal of personality and social psychology*, 70(1), 5-16.
- Hessle, S., Stenström, N., Sundell, K., & Wåhlander, E. (1996). Sociala barnavårdsutredningar. I Gunvor Andersson, Karin Aronsson, Sven Hessle, Anna Hollander, Tommy Lundström: *Barnet i den sociala barnvården*. Socialstyrelsen. Centrum för utvärdering av socialt arbete. Liber.
- Ito, H., Eisen, S. V., Sederer, L. I., Yamada, O., & Tachimori, H. (2001). Factors affecting psychiatric nurses' intention to leave their current job. *Psychiatric services*, 52(2), 232-234.
- Janis, I. L. & King, B. T. (1954) The influence of role-playing on opinion change. *Journal of abnormal and social psychology*, 49, 211-218.
- Jaskyte, K. (2005). The Impact of Organizational Socialization Tactics on Role Ambiguity and Role Conflict of Newly Hired Social Workers. *Administration in Social Work* . 29(4), 69-87.
- Johansson, R. (1992). *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Jones, M. L. (1993). Role conflict: Cause of burnout or energizer. *Social Work*, 38(2), 136-141.
- Judeh, M. (2011). Role ambiguity and role conflict as mediators of the relationship between socialization and organizational commitment. *International business research*, 4(3).
- Kahn, Z. & Katzenbach, J. (2010). Getting back on the fast track with pride. *Leader to leader*, 58, 33-38.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Katz, D. & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. John Wiley & Sons, Inc: New York.
- Kim, H. (2011). Job conditions, unmet expectations, and burnout in public child welfare workers: How different from other social workers? *Children and youth services review*. 33(2) 358-367.
- Kim, H. & 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.
- Lea, S. E. G., & Webley, P. (1997). Pride in economic psychology. *Journal of economic psychology*, 18, 323-340.
- Lilja, J. (2005). Samhälls- och beteendevetenskapliga skalor. I Larsson, Lilja & Mannheimer (red.er) *Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy – Dilemmas of the individual in public service*. New York: Russel Sage Foundation.
- Lloyd, C., King, R. & Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout. A review. *Journal of mental health*, 11(3), 255-265.

- Momeni, E. (2006). *Personlighetens betydelse för upplevda hälsorisker på arbetsplatsen samt copingstrategi*. Stockholms universitet, Samhällsvetenskapliga fakulteten, Psykologiska institutionen.
- Mor Barak, M. E., Levin, A., Nissly, J. A., & Lane, C. J. (2006). Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions. *Children and Youth Services Review*, 28(5), 548–577.
- Nilsson, K., Hertting, A., Petterson, I-L. & Theorell, T. (2005). Pride and confidence at work: potential predictors of occupational health in a hospital setting. *BMC Public Health*, 5(92).
- Nissly, J.A., Mor Barak, M. E., & Levin, A. (2008). Stress, social Support, and workers' intentions to leave their jobs in public child welfare. *Administration in Social Work*, 29(1), 79-100.
- Pandey, S. & Kumar, E. S. (1997). Development of a measure of role conflict. *The International journal of conflict management*, 8(3), 187-215.
- Pettersson, T. (2006). *Rättsäkert, godtyckligt eller mittemellan? – Om socialtjänstens konstruktion av barns bästa, det rättsliga handlingsutrymmet och samverkan vid misstankar om brott mot barn*. Stockholms Universitet. Institutionen för socialt arbete.
- Pinfield, L. T. (1984). A comparison of pre- and postemployment work values. *Journal of management*, 10(3), 363-370.
- Reagh, R. (1994). Public child welfare professionals-those who stay. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 21(3), 69– 78.
- Rosenfeld, P., Kennedy, J. G., & Giacalone, R. A. (2001). Decision Making: A Demonstration of the Postdecision Dissonance Effect. *The Journal of Social Psychology*, 126(5), 663-665.
- Rugulies, R., Christensen, K. B., Borritz, M., Villadsen, E., Bültmann, U. & Kristensen, T. S. (2007). The contribution of the psychosocial work environment to sickness absence in human service workers: Results of a 3-year follow-up study. *Work & stress*, 21(4), 293-311.
- Salkind, N.J. (2008). *Statistic for people who (think they) hate statistic*. SAGE Publications, Inc.
- Sanne, B., Torp, S., Mykletun, A., Dahl A. A. (2005). The swedish Demand-Control\_support Questionnaire (DSCQ): Factor structure, item analyses, and internal consistency in a large population. *Scandinavian Journal of public health*, 33. 166-174.
- SCB (2008). *Urval - Från teori till praktik*.
- Smith, B. (2005). Job retention in child welfare – Effects of perceived organizational support, supervisor and intrinsic job value. *Children and youth service review*, 27(2), 153-169.
- Socialstyrelsen. (2003). *Ekonomiskt bistånd. Stöd för rättstillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten*. Stockholm: Elanders Gotab AB
- Söderhagen, J. (2009). *Media och yrkesidentitet – Hur socialsekreterare konstruerar sin yrkesidentitet utifrån medias framställningar av yrket*. C-uppsats, Göteborgs universitet/Institutionen för socialt arbete.
- Tham, P. (2007). Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *British journal of social work*, 37(7), 1225 -1246.
- Theorell, T. (2003). *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur.


- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 92(4), 548-573.
- www.akademssr.se <www.akademssr.se/text/nu-har-vi-fatt-nog> (2013-03-17)
- www.av.se <http://www.av.se/teman/omsorg/arbetsbelastning/Copy\_of\_index.aspx> (2013-04-22)
- www.businessregion.se<http://www.businessregion.se/huvudmeny/omoss/regionens13k ommuner.4.42d 895c410678a3d6138000852.html> (2013-04-18)
- www.codex.vr.se <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (2013-04-18)
- www.folkteatern.se <www.folkteatern.se/evenemang/den-byrkratiska-ondska> (2013-03-18)
- www.metro.se <www.metro.se/metrojobb/socialsekreterare-slar-larm-om-usla-arbetsforhallanden/EVHlj!605WjCyE7qiaA/> (2013-03-30)
- www.regeringen.se <http://www.regeringen.se/sb/d/14823> (2013-03-25)
- www.scb.se1<http://www.scb.se/statistik/\_publikationer/OV9999\_2000I02\_BR\_X97% C3%96P9701.pdf> (2013-04-17)
- www.scb.se2<http://www.scb.se/statistik/publikationer/OV9999\_1993A01\_BR\_X08S %C3%859301.pdf> (2013-04-17)
- www.socialstyrelsen.se<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2007/2007-114-49> (2013-03-27)
- www.stockholm.se<http://www.google.se/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=0CFoQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.stockholm.se%2FPa geFiles%2F234573%2FFunktionsneds%25C3%25A4ttning%2FInsatser% 2520enligt%2520LSS%2520och%2520bist%25C3%25A5nd%2520enligt %2520SoL%2520f%25C3%25B6r%2520barn%2520ungdomar%2520och %2520vuxna.pdf&ei=f9hbUbm7BO- k4AS0voDABw&usg=AFQjCNfF6AzzjSyFk6KFToVPTyKZ4wGtg&si g2=MSQPwyC8Gi4kPYK-ZITsZg&bvm=bv.44697112,d.bGE&cad=rja> (2013-04-03)
- www.svt.se <www.svt.se/nyheter/regionalt/jonkopingsnytt/laga-loner-socialsekreterarna-flyr-faltet> (2013-03-20)
- www.tidningenvision.se1<http://www.tidningenvision.se/nyheter/goteborg-demonstration-blev-kommission> (2013-04-17)
- www.tidningenvision.se2 <www.tidningenvision.se/nyheter/socialsekreterare-anmaler-sig-sjalva> (2013-03-20)

## 9 Bilagor

### 9.1 Bilaga 1 Enkät

Socialsekreterares arbetssituation

Besvara denna enkät så sanningsenligt som möjligt. Enkäten tar ungefär 5 minuter att besvara och just ditt deltagande är av stor vikt för oss. Dina svar kommer att behandlas konfidentiellt, enbart användas till uppsatsen och kommer inte att kunna härledas tillbaka till dig. Det är frivilligt att delta och du kommer självklart att kunna få ta del av resultatet när det är färdigställt. Om du har några frågor eller kommentarer kontakta oss på: kandidatuppsats.goteborg@gmail.com

 Inom vilken kommun eller stadsdel arbetar du?


Välj kommun eller stadsdel från listan till höger.

 Inom vilket område arbetar du?


Olika kommuner har olika uppdelningar, välj den som bäst stämmer in på din arbetsplats.

 Ålder

Ange din ålder i rutan nedan.

 I hur många år har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?


Ange antal år i rutan nedan.

 I hur många år har du arbetat med myndighetsutövning inom socialtjänsten?

Ange antal år i rutan nedan.

 Hur många arbetskolligor har du på din enhet?

Med enhet menar vi den specifika arbetsgrupp du arbetar närmast. Ange antal i rutan nedan.

 Ungefär hur många av dina nuvarande kolligor har du arbetat tillsammans med i mer än ett år?

Ange antal i rutan nedan.

 Jag upplever att det finns en personalomsättning på min arbetsplats som har en negativ inverkan på mitt eller mina kolligors arbete?

Med personalomsättning menar vi att ny personal, på grund av uppsägningar eller kortare vikariat, ofta tillsätts på arbetsplatsen. Kryssa i det alternativ du känner bäst överensstämmer med situationen på din arbetsplats.

- Stämmer inte alls     
  Stämmer lite     
  Stämmer väl     
  Stämmer helt

Under rådande förhållanden, skulle du fortfarande vilja arbeta på din nuvarande arbetsplats om ett år?

- Ja     
  Nej

Om du har svarat nej på ovanstående fråga, vilka av följande faktorer spelar in i att du inte skulle vilja arbeta kvar på din nuvarande arbetsplats om ett år? Du kan ange flera orsaker.

- Kollegor   
  Chef   
  Fysisk arbetsmiljö   
  Psykisk arbetsmiljö   
  Arbetsuppgifter   
  Arbetsbelastning   
  Personliga skäl
- Annat, vad?

Yrkesstolthet

Kryssa i det alternativ du känner bäst överensstämmer med din arbetssituation.

|  | Aldrig                | Sällan                | Ofta                  | Alltid                |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Jag känner en stolthet över det konkreta arbete som jag utför              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag är nöjd med mina arbetsresultat  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag tror att jag bidrar med positiva saker för mina klienter               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag är kompetent och duktig i mitt arbete                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag upplever att jag utför mina arbetsuppgifter på bästa möjliga sätt      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag känner en stolthet över att arbeta som socialsekreterare               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag känner en tillit till mina arbetskollegors arbete                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag känner en stolthet över att arbeta inom Socialtjänsten                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag är kritisk mot de sätt som mina överordnade vill att jag ska arbeta på | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag skäms för att berätta att jag arbetar inom Socialtjänsten              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



Hur väl stämmer dessa påståenden in på din situation?

|   | Stämmer inte alls     | Stämmer lite          | Stämmer väl           | Stämmer helt          |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Jag känner en tillit till de arbetsmetoder som jag arbetar efter  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag upplever att jag och mina kollegor som socialsekreterare utför ett arbete som för samhället är meningsfullt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jag tycker att Socialtjänsten har ett oförtjänt dåligt  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

rykte bland allmänheten

Jag anser att Socialtjänstens uppsatta mål är viktiga att uppfylla

Jag har en tilltro till att Socialtjänsten faktiskt fyller den funktion för medborgarna som den har för avsikt att fylla.

#### Rollkonflikter

Kryssa i det alternativ du känner bäst överensstämmer med din arbetssituation.

Aldrig Sällan Ofta Alltid

Jag har svårt att uppfylla de förväntningar som min chef har på mig då de är oförenliga med mina personliga värderingar

Jag ges inte tillräckliga förutsättningar för att kunna utföra mitt arbete på ett för mig idealiskt sätt.

Jag har inte möjlighet att arbeta så som jag önskar

Mitt arbete kräver att jag ska göra saker som står i konflikt med mina klienters intressen.

Jag upplever att jag hade behövt gå emot organisationens ramar för att kunna tillgodose mina klienters behov.

Jag måste ta beslut som missgynnar mina klienter för att hålla mig inom organisationens ramar.

Jag känner att jag inte kan nå upp till förväntningarna från mina klienter.

Jag känner att jag inte kan nå upp till förväntningarna från min chef.

Det händer att jag ställs inför svåra beslut genom att mina klienter inte uppfyller de krav som ställs på dem.



Hur väl stämmer dessa påståenden in på din arbetssituation?

Stämmer inte alls Stämmer lite Stämmer väl Stämmer helt

De värden som organisationen står för är förenliga med mina personliga värderingar

Min uppfattning om vad mitt jobb borde vara är annorlunda än vad det i verkligheten är.

Det finns en god överensstämmelse mellan hur jag kan arbeta och hur jag förväntade mig kunna arbeta då jag började arbeta här.

#### Psykosocial arbetsmiljö

Kryssa i det alternativ du känner bäst överensstämmer med din arbetssituation.

Aldrig Sällan Ofta Alltid

Upplever du en för hög arbetsbelastning?

Har du tillräckligt med tid för att utföra dina arbetsuppgifter?

Förekommer det konflikterande krav i ditt arbete?

Får du arbetsuppgifter utan de resurser som krävs för att utföra dem?

Har du möjlighet att utföra dina arbetsuppgifter på det sätt som



du önskar?

Har du möjlighet att själv besluta vad som ska göras i ditt arbete?

Upplever du att du har kontroll över ditt arbete?


Kan du själv bestämma din arbetstakt?

Om du behöver, får du då stöd och hjälp med ditt arbete från dina arbetskamrater?

Om du behöver, får du då stöd och hjälp med ditt arbete från din närmaste chef?

Får du uppskattning för dina arbetsprestationer på din arbetsplats?

Upplever du att det är en god stämning på din arbetsplats?

 Är det något du vill tillägga?

Lämna eventuell kommentar i rutan nedan.

## 9.2 Bilaga 2 Informationsbrev

Hej!

Vi läser socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet och håller just nu på att skriva c-uppsats om socialsekreterares arbetssituation i förhållande till rollkonflikter och yrkesstolthet.

För att undersöka detta skickar vi ut denna enkät till socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom funktionshinder, barn och unga samt försörjningsstöd i Göteborgsregionen.

OBS! Om det är så att du inte passar in under ovanstående beskrivning kan du bortse från detta mail.

Annars hoppas vi att du vill hjälpa oss med vår undersökning genom att besvara denna enkät så sanningsenligt som möjligt. Enkäten tar ungefär 5 minuter att besvara och just ditt deltagande är av stor vikt för oss.

Dina svar kommer att behandlas konfidentiellt, enbart användas till uppsatsen och kommer inte att kunna härledas tillbaka till dig. Det är frivilligt att delta och du kommer självklart att kunna få ta del av resultatet när det är färdigställt.

Om du har några frågor eller kommentarer kontakta oss på:  
kandidatuppsats.goteborg@gmail.com

Klicka på länken nedan för att komma till enkäten.

\$FULLURL

Enkäten kommer vara möjlig att besvara t o m onsdagen den 3 april 17.00.

Stort tack på förhand!

Johanna Johansson & Malin Kivisrand