



GÖTEBORGS
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

“MAN KAN VÄLDIGT LÄTT TRO ATT MAN ÄR VÄRLDENS SÄMSTA SOCIALSEKRETERARE”

En kvalitativ studie om socialsekreterares känslor och tankar om yrkesrelaterade misstag inom social barnavård.

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Kandidatnivå

VT 2021

Författare: Sofia Eliasson och Dorothea Harrison

Handledare: Ing-Marie Johansson

Antal ord: 16 896

Abstract

Titel: "Man kan väldigt lätt tro att man är världens sämsta socialsekreterare" - En kvalitativ studie om socialsekreterares känslor och tankar om yrkesrelaterade misstag inom social barnavård.

Författare: Dorothea Harrison & Sofia Eliasson

Den sociala barnavården är en komplex praktik som kan påverka barn och familjers liv på avsevärda sätt. Risker för misstag är ständigt närvarande i det dagliga arbetet som är präglad av svåra bedömningar gällande utredningar av familjer. Socialsekreteraren behöver beakta lagar och regler samt klienters individuella behov. Syftet med studien var att undersöka hur socialsekreterare förhåller sig till risken att begå yrkesrelaterade misstag samt hur begångna misstag upplevts och hanterats. Materialinsamlingen gjordes genom kvalitativa intervjuer med sex socialsekreterare från fyra olika kommuner som arbetat högst fem och ett halvt år. Empirin sorterades utifrån en tematisk analysmetod. Den analyserades sedan med hjälp av tidigare forskning samt de teoretiska begreppen skam, erkännande/missaktning, disciplinär makt, panoptikon och governmentality. Resultatet visade att yrkesrelaterade misstag inom den sociala barnavården är ett svårdefinierat begrepp. Stöd och uppbackning från kollegor och arbetsledning uppgavs vara betydelsefullt i det dagliga arbetet och när misstag begåtts. Granskningens inverkan på socialsekreterarnas yrkesvardag resulterade i en särskild försiktighet i vissa ärenden. Ytterligare en aspekt som poängterades var att ansvaret för misstag ytterst sett inte bör läggas på den enskilde socialsekreteraren utan snarare högre upp i organisationen. Vi drog slutsatsen att strävan mot en rättssäker praktik, med målet att minimera yrkesrelaterade misstag, bör gynnas av en arbetsplatskultur med ett transparent förhållningssätt till misstag.

Nyckelord: misstag, social barnavård, stöd, skam, granskning

Innehållsförteckning

I. Inledning	I
1.1 Inledning	I
1.2 Problemformulering	2
1.3 Syfte och frågeställningar	3
1.4 Avgränsning	3
1.5 Studiens relevans för det sociala arbetet	3
2. Bakgrund	5
3. Tidigare forskning	7
3.1 Organisatoriska aspekter	7
3.2 Rädsla och skam kopplat till misslyckande	8
3.3 Stöd från medarbetare och chefer	9
3.4 Att lära och reflektera kring misstag	11
4. Teoretiska utgångspunkter	12
4.1 Skam	12
4.1.1 Skamkänslor	12
4.1.2 Hantering av skamkänslor	13
4.2 Erkännande och missaktning	14
4.2.1 Erkännande	14
4.2.2 Missaktning	14
4.2.3 Erkännandets analysnivåer	15
4.3 Maktfaktorer	15
4.3.1 Disciplinär makt	16
4.3.2 Governmentality	16
5. Metod	18
5.1 Metodval	18
5.2 Urval	19

5.3	Genomförande av intervjuerna	19
5.4	Bearbetning av intervjuerna	20
5.5	Analysmetod	21
5.5.1	Den tematiska processen	21
5.5.2	Motivering till teorival	23
5.6	Etiska överväganden	23
5.6.1	Vetenskapsrådets etiska principer	24
5.6.2	Överväganden gällande hänsyn till intervjupersonerna	24
5.7	Metoddiskussion	25
5.8	Arbetsfördelning	27
6.	Resultat och analys	28
6.1	Socialekreterarens roll och ansvar	28
6.1.1	Vad är ett misstag inom den sociala barnvården?	28
6.1.2	Socialekreterares uppdrag	31
6.1.3	Strategier för att hantera känslomässig belastning	33
6.1.4	Åtgärder för att undvika misstag	35
6.2	Socialekreterares förhållningssätt till granskning och arbetsledning	39
6.2.1	Granskningens närvaro	39
6.2.2	Medias inflytande	41
6.2.3	Vem bär ansvaret?	44
6.2.4	Betydelsen av stöd och uppbackning	47
7.	Slutdiskussion	51
	Referenser	55
	Bilaga 1	59
	Bilaga 2	61

Förord

Anledningen till att vi vill skriva om ämnet yrkesrelaterade misstag är att vi har uppfattat en osäkerhet inför att börja arbeta inom en komplex yrkespraktik efter avslutad socionomutbildning. Därför ville vi undersöka hur yrkesverksamma socionomer hanterar risken att begå misstag i yrkeslivet och även hur konsekvenser av misstag kan hanteras praktiskt. Det finns en förhoppning om att uppsatsen kan stärka både studenter, nyutexaminerade och yrkesverksamma inom det sociala arbetet. Under arbetets gång har vi själva upplevt hur det är att visa vår ofärdighet inför varandra och andra. Då har det visat sig vara uppbyggande att bli bekräftad och att bemötas med goda råd. Vi vill rikta vår tacksamhet till dem som möjliggjort uppsatsen och även dem som hjälpt oss i uppsatsprocessen. Främst vill vi tacka de socialsekreterare som medverkat i studien. Ett stort tack för er tid och förtroendet att få ta del av era reflektioner över studiens tema!Handledning av olika slag har varit värdefullt för oss under uppsatsskrivandet. Vi vill därför tacka vår handledare Ing-Marie Johansson för din uppmuntran, ditt engagemang och dina konstruktiva kommentarer. Vi vill även tacka Marianne Molander-Beyer, språkhandledare på ASK, som handlett oss i att höja den språkliga kvaliteten på uppsatsen. Tack till vår opponent Mikael och våra korrekturläsare Matilda och Elin som bidragit med betydelsefulla tips på förbättringsåtgärder. Utöver det vill vi rikta ett varmt tack till nära och kära som stöttat oss under denna tid.

/Sofia Eliasson & Dorothea Harrison

April 2021

1. Inledning

1.1 Inledning

Socionomer som arbetar inom socialtjänsten har makt att påverka både människors livsförhållanden och beslut som exempelvis rör föräldraskap, vilket ställer krav på socialsekreterarens agerande (Ponnert & Svensson 2019). Inom myndighetsutövning finns flertalet olika domäner att ta hänsyn till: organisatoriska, politiska och inte minst de berörda klienternas förhållanden. Att vara en professionell socialsekreterare innebär att både agera rätt utifrån lagstiftningen och bemöta klienter på ett lämpligt sätt. Utredning rörande barn och unga är en komplex praktik där frågan om vad som är rätt eller fel kan besvaras på olika sätt beroende på vems perspektiv som antas (ibid.).

Det finns en kultur inom media och politik att skuldbelägga enskilda professionella när ett barn farit illa eller till och med avlidit, trots att sociala myndigheter haft kännedom om barnet (Lachman & Bernard 2006; Smith, McMahon & Nursten 2003). Ansvar för barn som farit illa tenderar att läggas på de socialarbetare som känt till barnets situation snarare än på barnets förövare (Lachman & Bernard 2006; Vyvey et al. 2014). Ett resultat av att nämnda tragedier uppmärksammas kan vara att politiker försöker förändra den sociala barnvårdens organisation i syfte att något liknande inte ska upprepas, vilket kan upplevas pressande för enskilda socialarbetare (Gibson 2016). Ett exempel på medias rapportering är ett inslag i Sveriges Radio den 7 januari 2019, som uppmärksammar hur socialtjänsten misslyckats med att skydda barn från att fara illa. En avdelningschef på Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) sydväst som uttalar sig i inslaget menar att det beror på hög belastning och kompetensbrist inom socialtjänsten. Vederbörande anser vidare att kommunerna behöver se över sina verksamheter för att misstag inte ska ske.

1.2 Problemformulering

Utmattning och stress är ett utbrett problem inom socialarbetaryrket. Detta kan medföra sämre kvalitet på beslutsfattandet och stödet till klienten. En annan konsekvens kan bli att personal väljer att sluta på arbetsplatsen (Salloum et al. 2015). Socialsekreterarnas höga arbetsbelastning och höga personalomsättning skapar en ohållbar arbetsmiljö inom socialtjänsten i Sverige (Socialstyrelsen 2018). Det kan även verka negativt för rättssäkerheten och klienternas möjlighet att få rätt stöd om inte socialsekreterarna hinner med att göra ett gott arbete (ibid.).

Upplevelsen av att ha en ohållbar arbetssituation är en bidragande faktor till att socialarbetare väljer att byta arbete och att socialkontoren har svårt att behålla sin personal (ibid.). Den höga personalomsättningen på socialkontoren missgynnar utsatta barn, eftersom barn gång på gång måste få förtroende för nya socialsekreterare när den tidigare slutat (Tham & Lynch 2020). I en studie av Raudeliunaite och Volff (2020) redovisas att en av orsakerna till stress, bland socialarbetare som arbetar med barnärenden, var rädslan för att misslyckas inom sin yrkesroll. Stressade socialarbetare är problematiskt både för deras egen hälsas skull, men också eftersom det kan innebära sämre kvalitet på det viktiga men svåra arbete de utför (ibid.). Risken att begå misstag finns inom offentligt socialt arbete eftersom det är en människobehandlande praktik, där det i det ena fallet kan anses vara ett misstag att ingripa men i ett annat fall ett misstag att låta bli (Johansson, Dellgran & Höjer 2015). Riskbedömning av familjers situationer är en central del inom social barnavård som bidrar till yrkets komplexitet då det är omöjligt att helt avgöra huruvida ett barn bör omhändertas eller inte, vilket innebär en risk att bedömningen kan leda till fel beslut (Vyvey et al. 2014).

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att med hjälp av intervjuer undersöka socialsekreterares tankar och känslor kring yrkesrelaterade misstag, för att genom en socialkonstruktivistisk ansats skapa en förståelse för hur detta kan verka konstruktivt och/eller begränsande för deras yrkesutövning.

Utifrån detta syfte har studien följande frågeställningar:

- Hur förhåller sig socialsekreterare praktiskt och känslomässigt till risken att begå misstag i arbetslivet?
- På vilket sätt beskriver socialsekreterare att de hanterar konsekvenser av yrkesrelaterade misstag?
- Hur upplever socialsekreterare att förhållningssättet gentemot yrkesrelaterade misstag ser ut på sin arbetsplats?

1.4 Avgränsning

Studiens fokus ligger på socialarbetares upplevelser kopplade till misstag och inte själva misstagen i sig som kan begås inom socialt arbete. Därför avgränsas studien till att utforska professionellas syn på hur yrkesrelaterade misstag upplevs och hanteras både individuellt och organisatoriskt. Ett misstag definieras i Nationalencyklopedin (u.å.) som ett "oavsiktligt fel i handlande, tänkande och dylikt", medan ett misslyckande avser ett "försök som inte lett till framgång". Definitionen av vad som kan vara ett yrkesrelaterat misstag inom social barnavård lämnar vi dock till studiens deltagare. Urvalet avgränsas till socionomer som varit yrkesverksamma i högst 5,5 år efter examen och som nu arbetar som socialsekreterare på en enhet för barn och unga.

1.5 Studiens relevans för det sociala arbetet

Under socionomutbildningen har vi uppsatsförfattare upplevt att barnärenden diskuteras å ena sidan med en betoning på uppgiftens allvarlighetsgrad, å andra sidan i avdramatiserande ordalag. Denna studie eftersträvar att balansera dessa två sidor genom att visa hur misstag som sker kan hanteras, samtidigt som motivationen för att fortsätta arbeta inom social barnavård bibehålls. Att undersöka temat misstag inom det sociala arbetet är viktigt för att det till stor del innebär att arbeta med utsatta personer. Det gör det angeläget att handla rätt inom yrket. Att socialsekreterare behöver förhålla sig till många olika domäner försvårar praktiken. Barns utsatthet är än mer påtaglig än vuxnas eftersom deras autonomi är begränsad ytterligare. Detta förstärker det ansvar yrkesutövare har inom social barnavård. En faktor som gör att misstag sker även inom denna komplexa praktik är att det är omöjligt att i alla situationer veta vilket handlande som är korrekt. Vyvey et al. (2014) redogör för att rädslan inför risken att göra fel och bli dömd utifrån det kan skapa ängsliga yrkesutövare, men att den sociala barnavårdens utveckling snarare gynnas av en betoning på möjligheten att dra lärdom av misstag som sker. En ambition med studien är att synliggöra dels hur misstag kan hanteras för att lära av andra, dels hur misstag upplevs för att därigenom uppmärksamma hur det verkar på socialarbetares emotionella arbetsbelastning. Att belysa hur en konstruktiv hantering av misstag kan se ut tror vi kan främja att personal stannar kvar inom organisationen de arbetar på. Det kan i slutändan bidra till en bättre situation för klienten.

2. Bakgrund

Det sociala arbetet i Sverige utförs av många olika typer av organisationer och det samma gäller den så kallade sociala barnvården som aktualiserar stöd, skydd och hjälpinsatser för barn, unga och föräldrar. Det är däremot socialtjänsten som bär det yttersta ansvaret för att bistå med dessa insatser och detta sker på myndighetsnivå (Andersson et al. 2019). På ett övergripande plan är den sociala barnvården inom socialtjänsten välfärdspolitiskt styrd och det är de anställda tjänstemännen som ska verkställa de politiska besluten i sitt dagliga arbete. Det är dock så kallade lekmän, de politiker som sitter i den kommunala socialnämnden, som fattar de slutgiltiga besluten i individuella ärenden. Detta gäller särskilt ifråga om att omhänderta barn, vilket kan vara bland det mest ingripande beslutet som samhället kan ta (Höjer & Höjer 2019).

Utöver den politiska aspekten av den sociala barnvården är det kommunerna som organiserar socialtjänstens arbete utifrån lagar, regler och riktlinjer. Den huvudsakliga lagstiftningen som styr fältet är Socialtjänstlagen (2001:453) (SoL) som innefattar frivilliga insatser samt lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) och lag (1998:603) om verkställighet av sluten ungdomsvård (LSU) som omfattar tvångsåtgärder. I 2 kap. 1 § SoL framgår att varje kommun är fri i hur denna organisering görs så länge de uppfyller sin skyldighet att bistå med stöd och hjälp för individer som vistas där. I socialtjänstlagens första kapitel anges att socialtjänstens yttersta uppdrag är att främja ekonomisk och social trygghet, sträva efter jämlikhet i levnadsvillkor och verka för människors aktiva deltagande i samhällslivet. Där finns även bestämmelsen om att ett särskilt beaktande ska tas till barnets bästa i alla åtgärder som rör barn.

Socialekreterare är benämningen på den yrkesroll som utredare har inom socialtjänsten. Det socialekreteraren utreder är om någon form av insats kan bli aktuell för klienten, men yrket innebär även maktutövning när utredning resulterar i tvångsåtgärder. Då sådan myndighetsutövning är både integritetskränkande och ofta för med sig omfattande

konsekvenser för individen, ställs höga krav på socialsekreterare att göra noggranna bedömningar. Detta kontrolleras internt genom att socialsekreterare har anmälningsskyldighet om något felaktigt har gjorts, respektive externt av tillsynsmyndigheterna: Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO), Justitieombudsmannen (JO) och Justitiekanslern (JK) (Svensson 2015). Då det uppdagas att brister har inträffat på myndigheten kan ansvar utkrävas från arbetsgivaren eller de allmänna domstolarna. Om felsteget är ringa kan arbetsgivaren ge den anställda en disciplinpåföljd, exempelvis en varning. Är det däremot en allvarlig brist kan det bli aktuellt att domstolen dömer ut straffrättsliga eller skadeståndsrättsliga påföljder. Den straffrättsliga är mer vanligt förekommande och regleras i 20 kap. 1 § BrB som tjänstefel för den enskilde tjänstemannen. I de fall skadestånd utkrävs som påföljd läggs ansvaret oftare på organisationen (ibid.).

Forkby, Höjer och Liljegren (2015) lyfter den vedertagna uppfattningen att socialtjänstens arbete med den sociala barnvården är av känslig karaktär, då det är en ytterst komplex praktik som präglas av många etiska dilemman och riskfyllda beslut. Författarna redogör vidare för faktorer som försvårar arbetet och menar att dessa kan härledas till begränsade resurser och ofullständig information om det enskilda fallet, exempelvis till följd av bristande samarbete med familjen. Andra utmaningar som socialtjänsten står inför är stor arbetsbörda, hög personalomsättning och ett omfattande behov av kompetensutveckling (Socialstyrelsen 2018).

3. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenteras den tidigare forskningen utifrån fyra teman: 1) organisatoriska aspekter 2) rädsla och skam kopplat till misslyckande 3) stöd från medarbetare och chefer och 4) att lära och reflektera kring misstag. Studiens ämne är misstag på arbetsplatsen, vilket inbegriper både bemötande och beslutsfattande. Vi fann en hel del studier som har undersökt olika komponenter inom den sociala barnvården, men ingen studie som primärt lyfter socialarbetarens känslor och upplevelser kopplat till misstag. Däremot nämns misstag i flera studier som en faktor som kan leda till känslomässig belastning. Utifrån detta anser vi att vår studie kompletterar den tidigare forskningen, med strävan att belysa hur misstag kan verka konstruktivt och/eller begränsande för den enskilde socialarbetarens yrkesutövning.

Vi har använt oss av Göteborgs Universitetsbiblioteks sökmotor Supersök samt databaserna ProQuest Social Sciences, Scopus och SwePub för att hitta tidigare forskning till vår studie. De sökordskombinationer som främst användes var: *mistake**, *fail**, *wrongdoing**, *"social worker*"*, *"social secretary"*, *fear*, *worry*, *anxiet**, *shame* respektive kombinationen *learn**, *mistake**, *"social work*"*. Den sökmotor vi fann flest relevanta resultat var genom ProQuest Social Sciences, men vi fann även några artiklar via SwePub och Scopus. Utifrån de artiklar vi hittade genom databassökningarna upptäcktes fler relevanta artiklar genom kedjesökningar, då vi gick igenom artiklarnas referenslistor och sökte på dem i Scopus. Delar av den tidigare forskningen hittades genom att se vilken litteratur ProQuest Social Sciences rekommenderade på samma tema. Vi har även använt det verktyg de olika sökmotorerna har, som visade vilka studier som citerats i/citerat till de artiklar vi funnit.

3.1 Organisatoriska aspekter

En ökad belastning av den redan belastade sociala barnvården har dokumenterats både nationellt och internationellt de senaste åren (Astvik, Welander & Larsson 2020). Flera forskare lyfter att orsaker till den ökade belastningen kan härledas till att Sverige och många andra länder i västvärlden har genomgått stora organisatoriska förändringar enligt New Public

Management (NPM) (Tham & Lynch 2020; Astvik, Welander & Larsson 2020). Ekonomisk lönsamhet, effektivitet och kontroll har fått större fokus och framför allt resulterat i hög arbetsbelastning, tidspress och en omfattande personalomsättning (ibid). Detta faktum har legat till grund för vidare forskning om vad som får socialarbetare att stanna kvar på sin arbetsplats eller inom det sociala arbetet överhuvudtaget. I en svensk longitudinell studie har Astvik, Welander och Larsson (2020) undersökt vad som får socialarbetare att stanna kvar i organisationen utifrån ett underlag av 4857 respondenter som svarade på en webbaserad enkät. Respondenterna delades upp i två olika grupper - de socialarbetare som visade på låg intention att sluta och de som lämnade under det året som forskningen pågick. Forskarna fann betydande skillnader mellan grupperna. De socialarbetare som visade på låg intention att sluta angav i större omfattning att de hade stöd från kollegor, lägre arbetskrav och en upplevelse av kontroll över beslutsfattande. Ett öppet arbetsklimat och att personalfrågor (Human resources/HR) togs på allvar var ytterligare faktorer som gjorde att socialarbetarna stannade kvar inom yrket (ibid.). I linje med detta har Tham (2007) med en enkätstudie, som besvarades av 309 socialarbetare, undersökt varför svenska socialarbetare inom den sociala barnvården lämnar sina arbetsplatser. I studien angav 48 % att de planerade att säga upp sig. Socialt arbete med barn innebär krävande, svåra och komplicerade uppgifter. Främsta anledningen till att socialarbetare önskade att byta arbete visade sig dock vara av organisatoriska skäl. Det gällde främst i fråga om bristande HR-arbete utifrån såsom tillgången till stöd, belöning för ett gott arbete och intresse för den anställdes välmående och hälsa. Tham (2007) menar att socialkontor måste se över sin organisation för att kunna behålla sin personal.

3.2 Rädsla och skam kopplat till misslyckande

Flera studier lyfter olika upplevelser av negativa känslomässiga effekter hos socialarbetare som arbetar med barnärenden. I en kvalitativ intervjustudie från Litauen redovisar Raudeliunaite och Volff (2020) att rädslan för att misslyckas i sin yrkesutövning, tillsammans med en hög förväntan på sig själv är orsaker till stress hos socialarbetare. Rädslan att misslyckas förklaras ha sitt ursprung i viljan att visa sig kapabel samt försöka uppnå perfektion i sin yrkesutövning. Detta kan enligt författarna begränsa socialarbetarens utveckling då det medför konsekvensen att inte vilja be om hjälp eller vägledning för att veta vad som är rätt tillvägagångssätt i oklara

ärenden (Raudeliunaite & Volff 2020). Smith, McMahon och Nursten (2003) undersökte i en brittisk kvalitativ studie källor till socialarbetares arbetsrelaterade rädsla. De fann bland annat en rädsla utifrån en så kallad "blame culture" där den som begått ett arbetsrelaterat misstag skuldbeläggs av politiker och media. Trots risken att bli utsatt för våld uttryckte socialarbetare i studien att klientbesök kändes tryggare än att vara på plats på socialkontoret, med anledning av rädslan för att bli dömd av kollegor och chefer. Respondenterna beskrev även rädslan för att bli utredd av kontrollmyndigheter efter det att klienter lämnat in klagomål på dem. Rädslan för att bli anmäld kunde resultera i en extra försiktighet i ärenden med vissa klienter där risken att bli anmäld upplevdes vara stor (ibid.). Flera författare inom forskningsfältet socialt arbete med inriktning mot barnavård, menar att det bör finnas en strävan att lära sig av misstagen och samtidigt se till att åtgärda de organisatoriska faktorer som tillåter misstagen. Detta istället för att hitta syndabockar när det gått fel (Lachman & Bernard 2006; Vyvey et al. 2014).

Genom en etnografisk fallstudie undersökte Gibson (2016) vilken roll känslor som stolthet, skam och upplevelsen av förödmjukelse spelade för 19 socialarbetare och två gruppleddare inom den sociala barnavården på en arbetsplats i England. Emotionella aspekter kopplat till yrkespraktiken studerades genom observationer, dagboksanteckningar och semistrukturerade intervjuer. Det framkom att socialarbetarna arbetade hemifrån om kvällarna för att hålla sig inom tidsfrister och uppfylla dokumentationskraven. Risken att bli utsatt för negativa kommentarer från ledningen, exempelvis om tidsfrister inte hölls, visade sig ha en negativ inverkan på socialarbetarnas yrkesidentitet. Detta aktualiserade frågan huruvida den egna idealet av en bra socialarbetare uppnås eller ej (ibid.).

3.3 Stöd från medarbetare och chefer

I den tidigare forskningen belyses vikten av att socialarbetaren får stöd från arbetsplatsen för att må bra och hantera de känslomässiga påfrestningar socialt arbete med barn kan medföra (Salloum et al. 2015; Smith, Nursten & McMahon 2004). En amerikansk kvantitativ studie med 104 socialarbetare som arbetar med barnärenden visar att de som tillägnar sig aspekter av metoden trauma-informed self-care (TISC) har en lägre risk för utbrändhet respektive känner

en högre tillfredsställelse i yrket (Salloum et al. 2015). Metoden innebär att socialarbetaren söker stöd från kollegor, hjälp från handledare och samarbetar gruppvis. TISC syftar till att behandla de negativa känslomässiga effekter som relateras till en tung arbetsbörda och kontakt med människors svåra livssituationer (ibid.). I Smith, McMahon och Nurstens (2003) studie som tidigare presenterats, redogjordes för att det fanns en rädsla hos socialarbetare att göra fel inom sin yrkesutövning. I en uppföljande studie har författarna påvisat att denna rädsla kan undanröjas genom olika former av stöd på arbetsplatsen (Smith, Nursten & McMahon 2004). Socialarbetarna uttryckte behovet av stöd och att få ventilera sina känslor med kollegor när de varit med om en upplevelse där rädsla triggats, exempelvis en våldsam situation. Resultatet visar även att en förstående och icke-dömande handledare är ett värdefullt stöd som motverkar rädslan för att bli granskad av organisationens ledning (ibid.). Lachman och Bernard (2006) poängterar att ett stabilt ledarskap och stöd från organisationens chefer är avgörande för att skapa en lärande och reflekterande kultur på arbetsplatsen. Detta anses främja att professionella vågar reflektera kring misstag som sker.

Det finns även studier inom den tidigare forskningen som belyser socialarbeters upplevelser av att arbeta inom organisationer där ledarskapet brister i att ge stöd till sina anställda (Gibson 2016; Raudeliunaite & Volff 2020). Gibson (2016) beskriver i sin fallstudie socialarbeters skam, stolthet och förnedring. Författaren deklarerar dessutom att det finns en institutionell skam som får organisationer att ta till åtgärder för att undvika anklagelser från tillsynsmyndigheter. Dokumentation och tidsfrister är exempel på lösningar för att undvika att barn far illa. Studien visar att de socialarbetare som inte klarar av att leverera inom utsatt tid eller möta dokumentationskraven utsätts för påtryckningar från arbetsledningen. Den ideala socialarbetaren beskrevs av en arbetsledare i studien som robotliknande: en som arbetar 60 timmar i veckan, aldrig klagar på arbetsbelastning, utför alla uppgifter inom utsatt tid och inte blir känslomässigt överväldigad (ibid.). Socialarbetare som intervjuades i Raudeliunaite och Volffs (2020) studie beskriver att upplevelsen av att bli sedd av chefen enbart infinner sig i samband med en tillrättavisning, sedan ett misstag begåtts. Bristen på stöd och erkännande verkar negativt på socialarbeters yrkesidentitet då det resulterar i ett ifrågasättande av deras kompetens. Författarna framhåller att stöd från ledningen i organisationen är viktigt för att socialarbetare ska våga göra fel eftersom det också är ett sätt att utvecklas och våga ta sig an utmanande fall (ibid.).

3.4 Att lära och reflektera kring misstag

Forskning i fråga om att lärdomar kan dras från misstag har lyfts i flera studier. Yrkeserfarenhet inom fältet kan göra att man finner strategier för att minimera risken för misstag (Whittaker 2018). Sicora (2017) menar i sin litteraturstudie att reflektion är den effektivaste strategin för att samla erfarenhet i form av hantering och begränsning av misstag inom den sociala barnvården. Detta utifrån både individuell och kollegial feedback samt reflekterande samtal. Även Ryding, Sorbring och Wernersson (2018) menar på att reflektion spelar en viktig roll i det sociala arbetet. De samlade in data genom 12 fokusgrupper med kommunanställda socialarbetare inom olika familjestödsenheter i en svensk stad, där reflektion diskuterades utifrån olika perspektiv. Detta för att i en svensk kontext studera ämnet som redan har belysts i flera internationella studier. Det visade sig att reflektion spelade en viktig roll i lärande och utveckling på arbetsplatsen, då det sociala arbetet ofta är utmanande och innebär svåra beslut. Utifrån denna komplexitet har en så kallad evidensbaserad praktik blivit allt mer önskvärd. Forskarna argumenterar för att det är positivt i fråga om beslutsfattande och för att minimera att misstag begås. Vikten av att organisationer inom det sociala arbetet strävar efter ett klimat som uppmuntrar reflektion lyfts för att skapa en hållbar och utvecklande personalsituation (ibid.) I en studie baserad på intervjuer och observationer argumenterar Whittaker (2018) för att organisationer bör främja en miljö där anställda får utrymme att använda sin egen tankeförmåga utöver manualer och metoder inom den sociala barnvården. Det han fann var att socialarbetares mentala process i beslutsfattande var baserat på både intuitiva och analytiska tankegångar. Den intuitiva, mer emotionella faktorn var ofta den mer drivande i avgörande situationer. Att socialarbetare får utrymme att använda sin intuition i arbetet, vid sidan av det alltmer manualbaserade sociala arbetet lyfts som en viktig komponent vid reducering av yrkesrelaterade misstag (ibid.).

4. Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel redogörs för studiens teoretiska utgångspunkter. Studien tar avstamp i ett socialkonstruktivistiskt perspektiv och söker förståelse med hjälp av de teoretiska begreppen skam, erkännande, missaktning samt disciplinär makt, panoptikon, governmentality. Motivering av teorival redovisas närmare i avsnitt 5.5.2. Det socialkonstruktivistiska synsättet antar, till skillnad från den objektivistiska ståndpunkten, ställningstagandet att förståelsen för det som inryms i vår verklighetsuppfattning är en produkt av mänskliga konstruktioner (Bryman 2016 s. 57ff). Utifrån det begripliggör människor sin tillvaro genom interaktion med andra. Synen på att människan konstruerar omvärlden på detta vis, innebär att förståelsen av den är föränderlig i förhållande till den specifika situationen och det sociala sammanhanget i fråga (ibid.).

4.1 Skam

Scheff och Starrin (2013) redogör för teoribildningen om skam, som ingår i det emotionssociologiska perspektivet, där intresse fästs vid emotioners betydelse för både relationsskapande och upprätthållande av relationer. Känslor som till exempel skam, glädje, ilska och nyfikenhet beskrivs kunna vara både konstruktiva och destruktiva för relationer. Ett urval ur vad Scheff och Starrin (2013) samt Nathanson (1992) har utarbetat med olika aspekter av skamkänslor och hantering av skam presenteras nedan.

4.1.1 Skamkänslor

Skamkänslor är en del av det sociala livet då interaktion med andra kan riskera att skam uppkommer hos individen (Nathanson 1992). Relationer stärks när skammen leder till att personer tar hänsyn till varandra, medan de försvagas när risken att skämmas medför att personer drar sig undan från andra (Scheff & Starrin 2013). Skam kan uppstå både genom ett fokus på individens tillkortakommanden eller genom en avsaknad av beröm när individen uppnått något särskilt (ibid.). Skammen aktiveras när människor upplever att deras sociala band

riskerar att försvagas. Detta sker i samband med att individen inte upplever sig leva upp till de ideal som råder i den specifika sociala kontexten. Scheff och Starrin (2013) menar att människor inte bara justerar sina handlingar, utan även vilka känslor som uttrycks, i relation till omgivningen. Författarna ger exemplet att ilska kan hållas tillbaka för att inte behöva skämmas för den i efterhand. Nathanson (1992) beskriver skammens fyra faser. I första fasen är det händelsen som väcker skammen. Därpå följer en fysiologisk reaktion som kan få individen att titta bort eller rodna. Efter det kommer *skammens kognitiva fas* som innebär att tankar och ett ifrågasättande av individens värde attackerar självkänslan. Den fjärde fasen avser bemötandet av skammen (ibid.). Då gäller det för individen att antingen acceptera och våga konfrontera skammen eller ta till strategier för att dämpa de påfrestande känslorna (Scheff & Starrin 2013).

4.1.2 Hantering av skamkänslor

För att hantera skamkänslor har Donald Nathanson (1992) utvecklat en modell som han kallar skammens kompass. I kompassen finns fyra riktningar: tillbakadragande, attack mot självet, undvikande och attack mot andra. *Tillbakadragande* handlar om att individen vill gömma sig från skammen genom att försvinna ur den andres åsyn. *Attack mot självet* bottnar i oviljan att vara isolerad från andra på grund av sina handlingar. Det kan leda till att personen anpassar sitt beteende efter vad som är accepterat i det särskilda sammanhanget utan att ta hänsyn till egna känslor. Vad gruppen tycker värderas högre än individens behov. *Undvikande* är den strategi som handlar om att behålla en positiv självkänsla genom att dels ignorera skammen, dels undvika situationer som kan leda till skam. En annan undvikande metod är att förändra sig själv med syftet att få beundran istället för att uppleva skam (Nathanson 1992). *Attack mot andra* görs genom att mer eller mindre explicit trycka ner personer som anses vara av lägre ställning (ibid.). Scheff och Starrin (2013) redogör för fler strategier att ta till för att underlätta skamkänslan, utöver de som nämns i Nathansons (1992) skamkompass. Den ena är umgänge med likasinnade, vilket kan göra att skammen känns lättare att bära. Den andra strategin är att jämföra sig med personer som anses ha det värre än sig själv (ibid.).

4.2 Erkännande och missaktning

Erkännande och *missaktning* är två begrepp vars teoretiska förståelse ursprungligen presenterats av filosoferna Fichte och Hegel, men det är socialfilosofen Axel Honneth som varit mest betydande i teoribildningen. Stephan Voswinkel har sedan vidareutvecklat perspektivet ytterligare (Heidegren 2009).

4.2.1 Erkännande

Heidegren (2009) beskriver hur Honneth tar sin utgångspunkt i individens personliga identitet med målet om en positiv relation till sig själv, vilket medverkar till självförverkligande. Den positiva självrelationen innebär ett bejakande förhållningssätt inför individens identitet och liv. Kärlek, rättigheter och solidaritet är Honneths tre kategorier som anses möjliggöra att självförverkligande uppnås. Kärlek utgör den mest basala formen av erkännande som utspelar sig i nära relationer. Denna form av erkännande uppnås genom en jämvikt mellan självständighet och emotionell anknytning. Den andra kategorin som handlar om rättigheter avser rättsligt erkännande i fråga om en individ har samma rättigheter som övriga samhällsmedlemmar eller ej. Att få ett rättsligt erkännande anser Honneth lägga grund för individen att utveckla självaktning. Den tredje erkännandeformen solidaritet handlar om *social uppskattning*. Detta innebär att individen får uppskattning för sina egenskaper och prestationer samt får veta att de värdesätts. Uppmuntran är viktigt för individens möjlighet att uppskatta sig själv (ibid.).

4.2.2 Missaktning

Missaktning som kan ses som erkännandets motsats, har Honneth på ett liknande sätt delat in i tre kategorier: fysiska övergrepp, rättsberövande samt förnedring och kränkning (Heidegren 2009). Missaktning fungerar som ett hot mot individens personliga identitet och positiva självrelation genom att hindra erkännandets möjligheter. Den sker ofta genom en slags kränkning när individen förväntar sig att få erkännande. Den första formen av missaktning - fysiska övergrepp, är vilket namnet antyder olika former av övergrepp mot en individs kropp. Rättsberövande innebär att en individ fråntas vissa rättigheter, som ofta är kopplade till någon form av gruppmedlemskap personen har. Den sista kategorin av missaktning beskriver Honneth som förnedring och kränkning, eller social missaktning, vilket kan innebära allt från ringa till

allvarliga omständigheter. Denna form av missaktning riskerar att individens självuppskattning bryts ner, eftersom den signalerar att personen inte är uppskattad för den den är. Social missaktning kan väcka olika känsloreaktioner hos individen, såsom exempelvis skam eller frustration. Heidegren (2009) redogör för att Stephan Voswinkel gör en distinktion mellan icke-erkännande och missaktning. Icke-erkännande beskrivs som en passiv form av negativt bemötande medan missaktning som en aktiv form. När individen blir utsatt för icke-erkännande och det förväntade erkännandet uteblir väcks ofta besvikelse. Detta till skillnad från situationer av missaktning då det istället sker något individen inte förväntat sig (ibid.).

4.2.3 Erkännandets analysnivåer

När erkännande ska appliceras i analys argumenterar Heidegren (2009) för att det bör analyseras utifrån tre olika nivåer: mikro-, mellan- och makronivå. Mikronivån avser erkännande genom attityder, gester och handlingar. Mellannivån rör den kvalitet relationen mellan människor bär över tid och makronivån gäller erkännande i mer strukturell och institutionaliserad mening (ibid.).

4.3 Maktfaktorer

Nilsson (2008) beskriver att Michel Foucault identifierar i sina verk olika tekniker som beskriver hur makt utövas och teknologierna, tankarna bakom, som möjliggör maktutövningen. Reglerna, handlingarna eller disciplinerna är inte makt i sig själva, utan de är istället makttekniker som makten utövas genom från en viss position (Nilsson 2008). Vem som anses ha makt är inget statiskt, utan föränderligt i relation till olika sammanhang och situationer. Maktaspekten finns med i alla sociala relationer enligt Foucault. Den relationella aspekten möjliggör växelspelet mellan den som har makten i relationen och den som utsätts för maktutövningen. Möjligheten att göra motstånd mot makten återfinns i vardagliga situationer och organisationer. Personer som är i underläge kan kämpa emot makten, i försök att skapa en alternativ bild av sig själv än den som tillskrivs dem (ibid.). Nedan presenteras Foucaults tankar om disciplinär makt, governmentality och kontroll genom den panoptiska blicken.

4.3.1 Disciplinär makt

Disciplinär makt har producering av normer som medel för maktutövning (Nilsson 2008). Dock kan konstateras att det som snarare synliggörs i diskussionen om den normala är den som avviker från normen (ibid.). Foucault (1987) beskriver hur överordnade disciplinerar den underordnade, exempelvis lärare över elev, genom bedömning där resultatet visar om den underordnade lever upp till förväntningarna eller ej. Den disciplinära makten verkar i organisationer på olika sätt. Det kan ske genom strukturer som scheman, manualer och tillrättavisningar eller genom uppmuntran till personer som lever upp till det önskvärda beteendet (Nilsson 2008). En disciplinär teknik är *panoptismen* som Foucault (1987) beskrev med fängelsemodellen Panoptikon som illustration för den upplevda övervakningens kontrollerande funktion. Modellen innebär att cellerna är byggda runt om ett vaktorn med fönster utåt vilket möjliggjorde konstant övervakning utan att vakterna syntes. Målet med modellen är att tanken på att bli övervakad får den fängelseintagna att uppföra sig korrekt utan att ständig övervakning faktiskt sker (ibid.). Kopplingen till samhällslivet görs av Foucault (1987) som menar att kontrollen utifrån föreställningen om att bli övervakad kan fungera på flera sätt. Den panoptiska blicken återfinns i vårt samhälle, exempelvis genom övervakningskameror (Nilsson 2008).

4.3.2 Governmentality

Nilsson (2008) redogör för Foucaults begrepp *governmentality* (översatt till styrningsmentalitet) som avser att förklara samhällets styrande inverkan på individen. Det avser att samhällets styrning resulterar i att människor omedvetet handlar i enlighet med politiskt angivna mål (Johansson 2015; Nilsson 2008). Governmentality som maktteknologi är ett styrningssätt som bygger på individens frivilliga anpassningar i enlighet med samhälleliga institutioner, exempelvis kommunala verksamheter. Detta till skillnad från den disciplinära maktens mer tvingande former (Nilsson 2008). Att individen själv medverkar till styrningen är en förutsättning för denna maktteknologi. Governmentality innebär dock inte att individen blir mindre styrd, utan att individen styr sig själv i enlighet med samhällets normer. Individens självkontroll förutsätter motiveringen om att det är för sitt eget och samhällets bästa (ibid.). Kunskapsproduktionen som sker från experter är ett exempel på hur governmentality kan te sig. Genom att ta till sig exempelvis en läkares råd formas individen av styrningen, men på frivilliga grunder (ibid.).

5. Metod

I följande kapitel redogörs för studiens metodval, urval samt genomförande och bearbetning av empiriinsamlingen. Vidare beskrivs analysprocessen och de etiska överväganden som gjorts. Kapitlet avslutas med en metoddiskussion och uppgifter om hur arbetet fördelats mellan studiens författare.

5.1 Metodval

Denna studie är kvalitativ som rör människors meningsskapande och har ett fokus på detaljer snarare än det mät- och generaliserbara (jmf Bryman 2018, s. 61). Semistrukturerade intervjuer har valts som metod, med målet att studiens empiri ska besvara studiens förvalda frågeställningar och att det samtidigt ska finnas utrymme för nya infallsvinklar utifrån respondenternas utsagor (jmf Kvale & Brinkmann 2014). Med anledning av vår brist på erfarenhet inom fältet gjordes valet att sträva efter denna öppenhet inför vad respondenterna delar med sig av och följa de spår intervjun leder in på. En intervjuguide (se bilaga 2) utarbetades som ett stöd för att alla intervjuer skulle bli likvärdiga och behandla studiens frågeställningar.

Beslutet fattades att intervjuerna skulle hållas digitalt via videolänk med anledning av covid-19. Fördelar med digitala intervjuer är dels möjligheten att intervjua personer trots geografiska avstånd, dels flexibiliteten i fråga om tid och rum då intervjupersoner inte behöver avsätta lika mycket tid som vid en intervju ansikte mot ansikte eftersom restiden uteblir (Bryman 2018, s. 593). Intervjuer över videolänk har fördelen, gentemot telefon- eller textbaserade intervjuer, att de även ger möjligheten att uppfatta respondenternas ansiktsuttryck (ibid.). Vår avsikt var att intervjuerna skulle pågå i 40-60 minuter med syftet att samla tillräckligt mycket information om fenomenet och samtidigt vara korta nog för att kunna hålla fokus, vilket kan vara svårare via en datorskärm. Utifrån att vi har en begränsad intervjuvana bestämdes att vi båda skulle medverka vid samtliga intervjuer för att inte missa viktiga punkter i det respondenterna sa.

5.2 Urval

Urvalet gjordes med en kombination av ett målstyrt urval och ett snöbollsurval, dels för att finna deltagare som stämmer överens med studiens syfte, dels för att utöka våra chanser att rekrytera deltagare genom våra kontakter (jmf Bryman 2018, s. 509f.). Urvalskriterierna vi formulerade var följande: 1) socialsekreterare som arbetar på enheten för barn och unga 2) socialsekreterare med högst fem års sammanlagd yrkeserfarenhet efter erhållen socionomexamen. Att studiens deltagare arbetar inom samma område av det sociala arbetet och har ungefär lika lång arbetslivserfarenhet som socionom främjar att urvalet bildar en enhetlig grupp.

Urvalskriterierna anses möjliggöra att skapa förståelse för hur relativt nyutexaminerade socialsekreterare förhåller sig till risken att begå yrkesrelaterade misstag inom den särskilt komplexa praktik den sociala barnvården är. Vi använde oss av vårt nätverk för att nå ut till personer som passade in på kriterierna och var villiga att delta i studien. Till de personer vi fick kontakt med på detta sätt mailade vi en intervjuförfrågan bifogat med ett informationsbrev om studien (se bilaga 1). Vi frågade även om de kände till någon ytterligare som överensstämmer med kriterierna och kunde tänkas delta. Utöver detta gjordes även en efterlysning på Instagram om någon vi kände hade kontakt med någon som kunde tänkas delta. Socialsekreterare som varit yrkesverksamma i något mer än fem år men haft en tids frånvaro från arbetet, på grund av exempelvis föräldradighet, ansåg vi ändå skulle få delta då tiden vi hade på oss att hitta respondenter var begränsad. Som urval för studien valdes sex socialsekreterare, som arbetar inom socialtjänsten på enheten för barn och unga, från fyra olika kommuner med målet att få en varierad bild av hur fenomenet hanteras och diskuteras på olika arbetsplatser. En av kommunerna tillhör ett storstadsområde medan de tre andra är mindre kommuner vilket kan anses variera bilden ytterligare. Socialsekreterarna hade arbetat inom socialtjänsten på enheten för barn och unga mellan ca 9 månader - 5,5 år. Antalet deltagare i studien ansågs tillfredsställande utifrån studiens tidsram samt ambitionen att kunna se likheter och skillnader dem emellan.

5.3 Genomförande av intervjuerna

Tid och att plattformen Zoom skulle användas som digital mötesplats bestämdes med samtliga socialsekreterare via mail. Inför varje intervju bestämdes vem av studiens författare som skulle

vara huvudansvarig för att ställa frågorna. Den andra personen var med som stöd för att se till att samtliga forskningsfrågor besvarades. Bägge uppsatsförfattarna delade på uppgiften att ställa följdfrågor på respondenternas resonemang. Intervjuerna inleddes med en presentation av oss författare. Därefter redogjordes för studiens syfte samt informerades om att intervjun skulle pågå i högst en timma och att deltagandet i studien var frivilligt. Vi befann oss på olika platser och satt därför vid varsin dator. I stort sett fungerade kamera och ljud vid samtliga möten. Inspelning av intervjuerna gjordes av oss båda eftersom vi ville minimera risken att förlora material. Intervjuerna varade mellan 35-60 minuter och utgick från dessa tre teman: 1) inställning till risken att begå misstag 2) hantering av känslor och konsekvenser 3) personalgruppens förhållningssätt till misstag. Samtliga teman behandlades under alla intervjuer. Vi ansträngde oss att anpassa våra följdfrågor till intervjupersonernas svar snarare än till intervjuguidens utformning. I vissa intervjuer ställdes inte samtliga frågor i intervjuguiden. Under den tid empiriinsamlingen pågick insåg vi vikten av att ge utrymme för pauser i intervjuerna för att respondenten skulle kunna utveckla sitt resonemang. Två av socialsekreterarna hade beredskap för att svara i jobbtelefonen under vårt möte och vid ett tillfälle blev intervjun pausad med anledning av det. Vi anser dock inte att beredskapen försämrade kvaliteten på intervjun i stort.

5.4 Bearbetning av intervjuerna

Bearbetning av intervjuerna gjordes genom att transkribera dem med transkriberingsprogrammet oTranscribe som hjälpmedel. De har transkriberats ordagrant med undantag för "mm:anden" och "eh" som har uteslutits. De citat som används i uppsatsen har kontrollerats i strävan att presentationen av materialet skulle vara så autentisk som möjligt och inte lösgjorda ur sin kontext. Om ändringar har gjorts av citaten har detta gjorts med största försiktighet och bara i syftet att öka läsbarheten, men kärnan i det intervjupersonerna sagt har behållits, i linje med Brymans (2018, s. 581) resonemang. I presentationen av vårt resultat har (...) använts när ord eller enstaka meningar uteslutits och i de fall flera stycken utelämnats har det markerats med (---). I de fall vi lagt in förtydligande ord i citatet för att göra talspråket mer läsbart har det markerats med hakparentes [...]. Upprepningar av ord och stakningar har tagits

bort ur citaten. Då ett citat lösgjorts från sitt sammanhang markeras detta med tre punkter i början och/eller i slutet av citatet.

5.5 Analyismetod

Studien har en abduktiv ansats då teorier används för att begripliggöra intervjupersonernas berättelser och skapa en preliminär förståelse av fenomenet (jmf Kvale & Brinkmann 2014). Det innebär att som forskare hålla sig nära materialet vid sin framställning av resultatet som ska vara väl förankrat i empirin (Bryman 2018, s. 478). Under de första fem intervjuerna reflekterade vi över intervjuerna på var sitt håll. Orsaken till detta var att vi ville förhålla oss öppna inför vad intervjupersonerna delade med sig av och inte påverka varandras tolkningar. Inför den sjätte och sista intervjun diskuterade vi olika teman som berörts i intervjuerna och började fundera på vilka teorier som kunde användas för att analysera materialet. Det har gjorts med en tematisk analys har gjorts av materialet vilket redovisas nedan.

5.5.1 Den tematiska processen

En tematisk analys kan göras på många olika sätt och handlar om att strukturera upp sin empiri i olika kategorier (Bryman 2018, s. 702f.). Vi strävar efter att redogöra för hur vår tematiska analysprocess har sett ut på ett så tydligt sätt som möjligt, enligt vad Tuckett (2005) och Bryman (2018, s. 702) förespråkar. När alla sex intervjuer hade genomförts påbörjades den tematiska analysen av intervjumaterialet. Den började med att vi tittade på materialet var för sig i två steg. Först urskiljdes delar i materialet som ansågs vara särskilt intressanta med markeringar och kommentarer. Sedan identifierades och färgkodades delarna utifrån olika teman. Initialt benämnde vi temana olika men vi hade båda noterat ungefär samma stycken i materialet. Därför var det förhållandevis enkelt att komma fram till gemensamma huvudteman, även om vi hade vissa svårigheter med att namnge dem. Vi diskuterade tillsammans med hjälp av en digital skiss vilka teman vi funnit var för sig och kom fram till fem gemensamma teman. I tabellen visas vilka kategorier vi funnit var för sig under de fem huvudteman vi bestämde oss för att arbeta utifrån. Vissa underteman ansåg vi kunde relateras till fler än ett huvudtema.

Tabell 1 - Preliminära teman.

Konstruktion av misstag	Försiktighets-åtgärder	Emotionella aspekter	Relationella aspekter	Strukturella faktorer
Inställning till misstag	Media	Inställning till misstag	Hantering av misstag	Arbetsledningens ansvar och roll
Små vs stora misstag	Media i baktanken	Stöttning och teamwork	Lärdomar	Organisatoriska faktorer
Vad är ett misstag	Hantering av misstag	Lärdomar	Påverkar relationer	Rättar till andras misstag
Lärdomar	Lärdomar	Självsikt/reflektion	Självsikt/reflektion	Stöttning och teamwork
Arbetsplats-kultur		Stöd	Relationellt	Stress
Tankar om risken för misstag		Drivkraft		Kontroll/Organisation/Struktur
		Känslor		

Dessa huvudteman användes som ett verktyg för att komma vidare i analysprocessen. Vissa av de teman som presenteras i tabellen användes som preliminära underteman. Efter det valdes citat för att analysera i resultatdelen, vilka har kategoriserats enligt temana. Citaten reducerades och analyserades gemensamt. Vi valde att analysera med fokus på individens perspektiv för att få reda på hur socialsekreterarna hanterar, diskuterar och upplever misstag på arbetsplatsen. I analysarbetet har vi identifierat likheter och skillnader i vårt material jämfört med tidigare forskning. Teori och tidigare forskning användes i analysen genom att vi diskuterade och försökte finna kopplingar mellan dem och vad våra intervjupersoner sagt. Analysprocessen innebar en omorganisering av både citat och de kategorier vi identifierade i analysens tidigare skede. Detta resulterade i två huvudteman med tillhörande underteman vilka visas i tabell 2:

Tabell 2 - Slutgiltiga teman

Socialsekreterarens ansvar och roll	Granskning och organisation
Vad är ett misstag inom den sociala barnvården?	Granskningens närvaro
Socialsekreterarens uppdrag	Medias inflytande
Strategier för att hantera känslomässig belastning	Vem bär ansvaret?
Åtgärder för att undvika misstag	Betydelsen av stöd och uppbackning

5.5.2 Motivering till teorival

I analysen har skam, erkännande och missaktning tillämpats på respondenternas utsagor. Vi har även använt oss av begreppen disciplinär makt, panoptikon och governmentality. Teorierna relaterar till studiens empiri och valdes slutgiltigt efter att de flesta av intervjuerna hade genomförts. Skam som begrepp ansågs relevant eftersom skamkänslor visade sig vara närvarande, särskilt relaterat till olika former av misslyckanden på arbetsplatsen. Intervjumaterialet innehöll många sägningar om hur betydelsefullt stödet från arbetsledning och kollegor var när ett misstag hade begåtts av individen. Vidare innehåller materialet även situationer då socialsekreterare beskriver mottagandet av negativa kommentarer. Bemötandet kan verka konstruktivt eller destruktivt på individens självuppfattning, vilket kan relateras till socialsekreterarens inställning till sig själv i sin yrkesroll. Utifrån detta valdes begreppen erkännande och missaktning som är olika sätt att bemöta individer på. Begreppen disciplinär makt, panoptikon och governmentality valdes för att komplettera förståelsen för hur kontroll och granskning inverkar i socialsekreterarens yrkesliv och på känslan inför att begå ett yrkesrelaterat misstag.

5.6 Etiska överväganden

Studiens etiska överväganden redogörs för i detta avsnitt utifrån vilka hänsynstaganden som gjorts inför och under empiriinsamlingen samt i framställningen av studiens resultat.

5.6.1 Vetenskapsrådets etiska principer

Vi förhåller oss till Vetenskapsrådets (2002) forskningsetiska principer om samtycke, information, nyttjande och konfidentialitet vilket redogörs för nedan. Ett informationsbrev (se bilaga 1) med en förfrågan om medverkan skickades till tilltänkta deltagare där våra etiska överväganden framkommer. Information som gavs i brevet var följande: att deltagande är frivilligt, att personuppgifter kommer att anonymiseras och att materialet enbart kommer att användas till uppsatsen. Utöver det gavs uppgifter gällande studiens syfte och ämnesområde samt praktiska detaljer om deltagande. Respondenterna informerades även om att uppsatsen skulle komma att publiceras på Göteborgs Universitets plattform för studentuppsatser.

Namn på personer och orter som nämndes i intervjuerna anonymiserade vi direkt vid transkriberingen med syftet att eftersträva konfidentialitet. Inspelningen av intervjuerna begränsades till ljudupptagning och kommer liksom transkriberingarna att raderas direkt efter att uppsatsen är godkänd. Muntligt samtycke för inspelning av intervjun inhämtades vid intervjuns början. Respondenterna erbjöds att läsa transkriberingen av intervjun de deltagit i samt den färdiga uppsatsen sedan den godkänts. Vi tog beslutet att det skulle vara möjligt att avbryta sin medverkan fram till examinationen, vilket både har kommunicerats i informationsbrevet och vid själva intervjutillfällena. För att värna om deltagarnas anonymitet tilldelades de ett kodnamn i form av en slumpmässig siffra oberoende ordningen de intervjuades i. En lista med namnen och siffrorna förvarades i anteckningsblock med syftet att kunna koppla ljudfilerna och transkriberingarna till deltagarna. Detta gjordes för att vi skulle kunna radera deras citat ur uppsatsen om någon ville avbryta sin medverkan.

5.6.2 Överväganden gällande hänsyn till intervjupersonerna

Kvale och Brinkmann (2014) redogör för hur den kvalitativa forskningsintervjun har en ojämn maktfördelning mellan forskare och undersökningsdeltagare, eftersom forskaren bestämmer vad intervjun fokuseras på, vilka frågor som ställs, vilka svar som anses relevanta och hur materialet sedan tolkas. Studiens deltagare har dock högre utbildningsnivå än oss vilket bör utjämna maktobalansen. Uppsatsen syftar till att behandla upplevelser beträffande misstag som kan göras eller görs på arbetsplatsen vilket kan anses vara ett känsligt ämne, eftersom vi inte vet huruvida våra frågor på temat kommer att påminna deltagarna om jobbiga situationer. Frågorna i intervjuguiden har därför utarbetats med eftertanke då vi ville att deltagaren skulle sig bekväma. Vi ville inte heller styra samtalet eftersom det skulle kunna skapa ett vinklat material som inte kan anses försvarbart utifrån god forskningsetik (jmf Vetenskapsrådet 2017). För att undvika att intervjusituationen upplevdes stressande eftersträvade vi att skapa en lugn atmosfär, exempelvis genom att ge respondenterna god tid på sig att svara på frågorna. Respondenten erbjöds möjligheten att höra av sig till oss med kompletterande tankar om de ville förtydliga något de sagt. Vi har vidare reflekterat kring hur vi framställer socialsekreterares känslor och tankar om misstag i arbetslivet, eftersom det är en omdiskuterad fråga som berör både socialarbetares yrkesidentitet och samhällets intresse av en rättssäker praktik. I presentationen av studiens empiri strävar vi efter att vara noggranna i våra formuleringar för att minska risken för att socialsekreterarnas inställning framställs på ett oriktigt sätt.

5.7 Metoddiskussion

Vi har valt att diskutera studiens tillvägagångssätt med hjälp av begreppen reliabilitet, validitet och generaliserbarhet. Diskussionen har även inspirerats av Guba och Lincolns tankar om tillförlitlighet och autenticitet vilka redogörs för av Bryman (2018, s. 467ff.). Studiens validitet bestäms utifrån frågan huruvida vi mäter och identifierar det vi ämnar att mäta (Kvale & Brinkmann 2014), alltså socialsekreterares känslor och tankar i förhållande till yrkesrelaterade misstag. Utifrån det kan både studiens urval och metoden semistrukturerade intervjuer anses vara motiverat. Dock hade ingen av oss uppsatsförfattare tidigare erfarenhet av arbete inom socialtjänsten, vilket innebär att vår förståelse för intervjupersonernas arbetsförhållanden var begränsad. Bristen på erfarenhet gjorde sig påmind i utformningen av intervjuguiden och även i

intervjuerna då socialsekreterarna benämnde vissa fackliga termer som ibland behövde förtydligas för oss. Det kan innebära att vi är mer öppna inför intervjupersonernas berättelser, men även att vår förståelse för verksamheten har formats av socionomutbildningen. Studiens ämne är yrkesrelaterade misstag vilket kan anses vara något abstrakt. Detta upplevde vi särskilt under intervjuerna då vi lät respondenterna själva definiera vad ett yrkesrelaterat misstag kunde innebära. Samtliga respondenter hade exempel och associationer till ämnet vilket bör vara fördelaktigt. Intervjuernas längd kan dock innebära att vår bild av fenomenet blev något begränsad. Utifrån detta hade undersökningen gynnats av uppföljande intervjuer på temat för att öka förståelsen ytterligare. Trovärdigheten i studiens resultat skulle kunna ökas av en respondentvalidering med tanke på vår bristande erfarenhet inom fältet. En respondentvalidering innebär att studiens deltagare får kommentera studiens resultat med syftet att stärka tolkningens giltighet (Bryman 2018, s. 466). Detta gjordes tyvärr inte med anledning av att studien utfördes inom en begränsad tidsperiod.

Bryman (2018, s. 484) belyser svårigheten att replikera kvalitativa undersökningar då de styrs av forskarens intresse och subjektiva tolkningar av datan. En upprepning av vår studie kan anses främjas av vår tydlighet gällande hur vi gått tillväga. Dock kan sammanhangsberoende faktorer påverka vad som berättas i intervjuerna. Ljudkvaliteten på inspelningen av den första intervjun var otillfredsställande eftersom det stundtals var svårt att höra vad respondenten sa. Detta åtgärdades inför resterande intervjuer så att det i övrigt var god kvalitet på inspelningarna. Vid transkriberingen av intervjumaterialet hade vi på förhand bestämt oss för att transkribera ordagrant med undantag för småord. Vi hade däremot inte bestämt tillvägagångssätt gällande markering av pauser, när vissa ord betonades eller när något respondenten sa var otydligt i inspelningen. Detta medförde att våra transkriberingar såg olika ut vilket kan anses påverka studiens reliabilitet, den ena av oss hade markerat pauser med punkter medan den andra använt kommatecken eller enbart en punkt följt av en ny mening. Skillnaderna i våra transkriberingssätt kan påverka vad vi läser ut i materialet och därmed studiens reliabilitet (jmf Kvale & Brinkmann, 2014). Den andra genomgången av de intervjuer som används i resultatet främjar studiens pålitlighet. Den interna reliabiliteten syftar till den överenskommelse som forskare gör i fråga om hur empirin ska tolkas (Bryman 2018, s. 465). Enligt Bryman (2018, s. 208) uppnås interbedömarreliabilitet när forskare i studien är samstämmiga i kategoriseringen av

empirin. Trots att vi benämmt våra teman olika i den kategorisering av materialet vi gjorde var för sig, var temana någorlunda lika.

Möjlighet till att generalisera resultaten till andra sammanhang är låg i kvalitativa studier med anledning av urvalets storlek (Bryman 2018, s. 466ff.). I analysen av intervjumaterialet sökte vi att finna likheter mellan respondenternas utsagor som lyfte flera gemensamma tankar i förhållande till studiens ämnesområde. Vi har inte för avsikt att generalisera resultaten till ett större sammanhang. I enlighet med Bryman (ibid.) har vi eftersträvat att ge en utförlig presentation av materialet. Detta med syftet att läsaren ska kunna avgöra om resultatet stämmer in på flera sammanhang än de som beskrivs i studien.

5.8 Arbetsfördelning

Arbetet med uppsatsen har gjorts till största del gemensamt, dock med en ansvarsfördelning gällande vissa delar, vilket redogörs för i detta avsnitt. Vi delade upp det så att vi hade huvudansvaret för att ställa frågorna i tre intervjuer var. Intervjuerna delades upp på hälften och vi transkriberade en del av dem var. Huvudförfattare på inledningskapitlet är Sofia och Dorothea är huvudförfattare på bakgrundskapitlet. I avsnittet om tidigare forskning är Dorothea huvudförfattare på temat organisatoriska aspekter och temat om att lära och reflektera kring misstag. Sofia är huvudförfattare på temat rädsla och skam kopplat till misslyckande samt temat stöd från medarbetare och chefer. Teoriavsnittet delades upp på det sätt att Dorothea är huvudförfattare på inledningen samt på delarna om erkännande och missaktning. Sofia är huvudförfattaren bakom delarna om skam och makt. Metodavsnittet har författats av oss båda i samråd om hur studiens tillvägagångssätt sett ut. . Samtliga diskussionsavsnitt och arbetet med resultat och analys har utarbetats tillsammans. Uppsatsen i sin helhet har lästs igenom och diskuterats av båda som gemensamt står för det slutgiltiga resultatet.

6. Resultat och analys

Resultatet presenteras här i två huvudteman: 1) socialsekreterarens roll och ansvar 2) socialsekreterares förhållningssätt till granskning och arbetsledning. Temana är kategoriserade i underteman. I analysen används både tidigare forskning och följande teoretiska begrepp: skam, erkännande, missaktning, disciplinär makt, panoptikon och governmentality.

6.1 Socialsekreterarens roll och ansvar

Flera aspekter framträder när socialsekreterarna reflekterar kring vad ett yrkesrelaterat misstag inom den sociala barnvården kan tänkas vara. Inom yrket balanserar professionella mellan att säkerställa barnskyddet och att hantera situationer kopplat till att de bedömningar som görs inte alltid uppskattas av klienterna. Förekomsten av och risken för misstag medför både känslomässiga och praktiska konsekvenser. Socialsekreterarna beskriver olika tillvägagångssätt för att undvika att misstag ska ske och för att lösa situationer som uppstår av att misstag har begåtts. Temat socialsekreterarens roll och ansvar delas in i följande underteman: 1) vad är ett misstag inom den sociala barnvården? 2) socialsekreterares uppdrag 3) känslomässiga strategier samt 4) ansvar och åtgärder.

6.1.1 Vad är ett misstag inom den sociala barnvården?

Nedan visas olika aspekter socialsekreterarna lyfter angående frågan om vad ett yrkesrelaterat misstag kan vara. Risken att misslyckas med att skydda barn från att fara illa föreslås som ett möjligt misstag av socialsekreterare 1:

...de största misstagen, och jag vet inte om det är nåt misstag, men det är ju det här med: tänk om jag inte upptäcker det jag behöver upptäcka. Just det här med att jag jobbar med utredningar, att det liksom såhär: har jag ställt alla frågor? (---) Jag personligen känner störst oro över tänk om jag missar någonting...

Socialsekreterare 1

Socialsekreteraren beskriver en oro förknippad med att misslyckas med att ställa alla frågor som krävs för att säkerställa barnskyddet. I rollen som socialsekreterare inom barn och unga ingår det i uppdraget att förbättra och värna om barns situation. Socialsekreterarens fundering synliggör hur mångbottnad termen yrkesrelaterade misstag inom social barnavård kan vara. Johansson, Dellgran och Höjer (2015) menar att risken för att begå misstag inom socialt arbete ständigt är närvarande utifrån att det kan anses vara fel att gripa in i det ena fallet men rätt i det andra. Detta är något socialsekreterare inom området barn och unga måste förhålla sig till. Forkby, Höjer och Liljegren (2015) redogör för att en svårighet med att säkerställa barnskyddet kan bero på ofullständig information om det enskilda fallet, vilket citatet ovan belyser. Ett gott samarbete med familjen är viktigt för att kunna utreda barnets situation (ibid.). Förutsättningar för ett sådant samarbete bygger till stor del på kommunikationen mellan socialsekreterare och klient. I citatet nedan reflekterar socialsekreteraren kring samtal och vad ett misstag kan vara i fråga om det.

...men jag tänker att, man pratar väl hela tiden om saker som fungerar, saker som behöver göras bättre och reflektioner. Just det här med misstag är väl liksom, det är svårdefinierat också för att man kan säga att det är ett misstag att jag pratar såhär i ett samtal. Men (...) att man i stället för att se det som misstag, se det som olika sätt att samtala, olika sätt att få saker att komma vidare då. Och ibland funkar det och ibland funkar det inte. För misstag blir väldigt negativt klingande...

Socialsekreterare 5

Socialsekreterare 5 beskriver att utvärdering av arbetet är en ständig process med målet att förbättra yrkespraktiken. Inställningen till vad som klassas som ett misstag kan utläsas som något förbehållsam. Socialsekreteraren förespråkar snarare att se situationer som fungerande respektive icke-fungerande än att benämna dem som misstag. I samtal kan något som uppfattas som ett misstag i det ena fallet, i det andra fallet vara något som för samtalet framåt vilket gör att det kan bli svårt att generellt säga vad ett misstag är. Även nästa respondent rör vid misstag kopplat till samtal. Här berättas att socionomutbildningen har lärt studenterna att de ska använda öppna frågor i samtalet med klienterna. Respondenten beskriver att det ibland är

motiverat att frånga detta, men att det beror på vilket slags samtal det är, med exemplet att vid en polisutredning är det viktigt att inte ställa ledande frågor.

Vad är ett misstag (...)? Man har ju fått till sig (...) i utbildningen, man ska hålla öppna frågor, inga ledande frågor och det är klart att såna kan smyga in emellanåt och man känner själv bara: nå men det blev ju inte bra formulerat, kanske inte by the book. Men oftast så går det ju bra ändå. Jag tänker att det är, det är ju klart att det kan va, bli större misstag när det handlar om allvarliga saker som våld och övergrepp, när man pratar med barn...

Socialsekreterare 3

I likhet med Socialsekreterare 5 ställer sig Socialsekreterare 3 frågande inför vad ett yrkesrelaterat misstag faktiskt är. Uttrycket att allt inte sker "by the book" indikerar att samtal på arbetet inte alltid går till på det sätt som utbildningen förespråkar. Slutsatsen dras att det ofta blir bra ändå, även om samtal inte sker i enlighet med utbildningens ideal. En distinktion görs dock mellan olika slags samtal och det poängteras att i allvarligare samtal kan ledande frågor resultera i större misstag. Ytterligare en aspekt av vad ett misstag kan vara inom den sociala barnvården föreslås i följande citat. Socialsekreterare 1 beskriver att det kan vara ett misstag att inte inse när samarbetet med en klient inte fungerar.

...man får släppa sin prestige för det är ju liksom just det här med att, det är ju ett misstag i sig, att såhär: kämpa kämpa kämpa. Det är ju också ett misstag för om inte du når fram, det handlar ju inte om att du är dålig liksom, utan du når inte fram (---). Det är ju ett misstag i sig att övertro sin kapacitet som socialsekreterare...

Socialsekreterare 1

Respondenten beskriver att det är ett misstag att envist kämpa för att nå fram istället för att låta en kollega ta över ärendet. Försöket att samarbeta med familjen kan ses som misslyckat om socialsekreteraren inte når fram. Detta aktualiserar resonemanget om att socionomer behöver lita på sin egen kompetens och samtidigt ha ett ödmjukt förhållningssätt gentemot sin yrkespraktik (Ponnert & Svensson 2019). Socialsekreterare 1 pratar om att släppa prestigen, vilket skulle kunna vara ett uttryck för ödmjukhet i yrkespraktiken. Av de citat som presenterats

under denna rubrik kan konstateras att misstag inom den sociala barnvården kan uppfattas på olika sätt och att det inte finns en entydig förståelse för vad det är. Det framkommer däremot att misstag är en närvarande faktor i yrkespraktiken.

6.1.2 Socialsekreterares uppdrag

I detta avsnitt redogörs för olika komponenter av socialsekreterarens arbetsuppdrag. Det primära för socialsekreteraren inom enheten för barn och unga är att utreda och bedöma stöd- och hjälpinsatser för barn och familjer. Detta görs både i samråd med klienten, men även mot klientens vilja. Arbetet styrs av lagar, regler och riktlinjer. Det finns en spänning mellan att skydda barn och samtidigt skapa en relation till föräldrarna som främjar samarbete.

Socialsekreterare 2 resonerar kring att ofullständig information innebär att inte säkert kunna veta på förhand om bedömningen beträffande barnets situation är helt rätt.

...beslut och bedömningar görs ju hela tiden i dialog med både gruppen och arbetsledare eller chef (...). Men sen är det klart att man alltid kan göra misstag när man har mer information med sig längre fram, alltså då hade man kanske inte gjort den bedömningen där och då. Om jag hade vetat vad jag visste sen liksom. Men just i bedömningar och beslut så känner jag mig rätt så trygg i det. Och har nog gjort mer eller mindre hela tiden..

Socialsekreterare 2

Socialsekreteraren beskriver en trygghet i att göra bedömningar trots risken att bedömningen senare kan ses som ett misstag, då mer information tillkommit ärendet. Vyvey et al. (2014) redogör för att riskbedömningen av familjers situationer är en betydande faktor till yrkets komplexitet eftersom det kan vara omöjligt att säkert veta om ett barn bör omhändertas. Det innebär att en risk måste tas ifråga om att bedömningen kan visa sig vara fel. En strategi för att hantera risken att bedöma fel kan vara att påminna sig om att bedömningen skett i samråd med arbetsledare, kollegor eller chef. Uppdraget att skydda barn kan även innebära att göra bedömningar som inte uppskattas av klienten. I citatet nedan beskrivs hur motsättningar kan uppstå mellan vad klienten och socialsekreteraren anser är rätt.

...man kan inte ta hur mycket som helst heller. Så är det ju. Sen är ju alla av olika åsikter. Klienter har ju ofta någon åsikt om saker, och vi tycker nånting, och hitta en balans i det. Att vi har tagit beslut om saker kring barnen kan ju dom tycka är ett misstag, medan vi ser att vi är tvungna att göra det för att säkerställa skyddet...

Socialsekreterare 3

Respondenten resonerar kring att hitta en balans mellan å ena sidan klientens åsikt och å andra sidan den professionella bedömningen. Att behöva agera mot klientens vilja kan bli nödvändigt för att exempelvis säkerställa skyddet av ett barn. En sådan situation kan då innebära, i likhet med Ponnert och Svensson (2019), att den ena parten upplever agerandet som ett misstag medan den andre inte gör det. Detta med att inte alltid uppskattas av klienter tas även upp av Socialsekreterare 4 som säger:

...och man får höra [av klienterna] att man är det ena och det andra, fula ord hit och dit. Och man har förstört deras liv och hej och hå. Men sen helt plötsligt två-tre månader senare så, man kanske ska byta handläggare eller nått sånt så bara "men, va du har ju vart jättebra och, och jag har sagt så mycket fula saker till dig men ändå har du ringt mig igen"... och då kommer det [uppskattning].

Socialsekreterare 4

Socialsekreterare 4 fortsätter med ett resonemang om insikten om vilken nytta tålmod har utifrån att relationen kan förbättras över tid.

...bara genom att jag står kvar, så blir det ändå, i slutändan, då har man ändå funnits där. Men man kan väldigt lätt gå in i det och tro att man är världens sämsta socialsekreterare och verkligen har förstört livet på den här [klienten]. Men om man står ut och hänger i så inser man att: jag var ändå viktig och det blev ändå bra. Men det tar lite tid och komma dit, ibland tar det många månader.

Socialsekreterare 4

Citaten ger en skildring av hur det relationella växelspelet kan se ut i en klientkontakt och hur detta kan påverka socialsekreteraren. Arbetet som socialsekreterare går till stor del ut på

relationsskapande och upprätthållande av klientkontakter. När en klient uttryckt sig fördömande beskriver respondenten att det kan väcka tvivel över om huruvida hen agerat på rätt sätt. Genom att stå kvar och ha tålamod kan situationen vända. Heidegren (2009) redogör för *erkännande på mellannivån* som handlar om hur relationen utvecklas över tid. De "fula orden" riktade mot socialsekreteraren kan ses som en *missaktande* handling medan uppskattningen som kommer när bytet av handläggare uppdragas kan tänkas vara en *erkännande* handling. Socialsekreteraren kan inte räkna med att få klientens erkännande, speciellt när tvångsåtgärder förespråkas, men att klienten uppskattar socialsekreteraren bör dock underlätta uppdragets slutförande. Ovan redovisas olika aspekter av bedömningen som socialsekreterare gör av barns situation. Praktiken innehåller risken att begå misstag utifrån bristande information, men också faktumet att de bedömningar som görs kan ses som misstag av klienten. Det visas även att klientens uppfattning om socialsekreteraren kan ändras över tid.

6.1.3 Strategier för att hantera känslomässig belastning

Arbetet inom den sociala barnvården kan medföra känslomässig belastning. Respondenterna beskriver olika tillvägagångssätt för att hantera respektive undvika att begå misstag på arbetsplatsen. Nedan skildras diverse känslor som kan följa yrkesrelaterade misstag och strategier för att hantera den känslomässiga belastningen. Utöver att socialsekreterares dagliga arbete består av klientmöten, ingår samverkan med andra professioner. I följande citat beskrivs hur uppgifter i ett samtal med en annan yrkesprofessionell missförstods och ledde till att ett misstag begicks.

...och då mädde jag skitdåligt verkligen, för jag var bara såhär: aah jag hann inte alls med detta och vi har så mycket och göra och varför tittade jag inte igenom? Varför var inte skolan tydligare? Varför blev det såhär? [Jag] ringde chefen och chefen bemötte det jättebra och bara: "det är sånt som händer, vi pratar med skolan, vi gör en åtgärd, det är ingen fara". Och det tänkte jag var så himla skönt, för (...) just att sekretess bryts eller att man går över tid i lagar och sånt, där är jag väldigt hård mot mig själv...

Socialsekreterare 5

I citatet beskrivs att händelsen fick respondenten att må dåligt. Detta resulterade i ett ifrågasättande av både sitt eget agerande och varför skolan inte gav tydligare information. Trots att respondenten inte uttrycker skamkänslor i anknytning till händelsen, används teoribildning om *skam* för att beskriva hur den negativa känslan uttrycktes. Jämförelser med *skammens kognitiva fas* och en del av *skamkompassen*, vilka Nathanson (1992) redogör för, kan göras från händelseförloppet respondenten berättar om. Händelsen som väcker de negativa känslorna leder till den kognitiva fasen, där individen ifrågasätter sig själv. Reaktionen på händelsen med att ifrågasätta skolan skulle kunna vara ett uttryck för strategin *attack mot andra* för att själv undkomma den negativa känslan. Att chefen däremot inte var beskyllande i sitt bemötande uttrycktes vara hjälpsamt i bearbetningen av händelsen. Nästa respondent uttrycker att skam är en känslomässig påföljd när yrkesrelaterade misstag begåtts och sin inställning till detta.

...jag är ju konflikträdd så jag vill ju helst inte göra fel och jag är nog, jag får ju höra att jag är noga med mitt arbete (...) men det är klart att man alltid gör fel och misstag ändå och då skäms jag och tycker det är väldigt jobbigt. Men det har aldrig blivit några konsekvenser för min del så jag behöver nog inte tänka så egentligen...

Socialsekreterare 2

Socialsekreterare 2 benämner sig som konflikträdd och beskriver en noggrannhet i sitt arbete för att undvika att begå misstag. När det trots detta sker resulterar det i skamkänslor. Den *undvikande strategin* i Nathansons (1992) *skamkompass* innebär att ta till åtgärder för att slippa skamkänslor. En åtgärd för att slippa skam skulle utifrån detta kunna vara noggrannhet i arbetet. Respondent talar vidare om möjligheten att prata med andra på arbetsplatsen om misstag som begåtts: "Jo men jag tänker att kulturen är rätt så öppen. Att [misstag har begåtts], (...) man skäms men man kan ändå prata om det. Att vi alla gör misstag nån gång...". Respondenten beskriver en öppen kultur gällande att prata om misstag som gjorts på arbetsplatsen. Att det visserligen finns en skam av att ha begått misstag men att det går att prata om. En strategi för att hantera skammen kan vara *att umgås med likasinnade* (Scheff & Starrin 2013). Att prata med med kollegorna som också har gjort misstag kan jämföras med detta. Trots den öppna kulturen i arbetslaget innebär det inte att misstag är något Socialsekreterare 2 gärna diskuterar: "...nä men jag pratar nog inte så mycket om det [misstag] med andra för det är

ingenting jag är stolt över. När det är gjort så får det va, då försöker jag trycka bort det snarare i isåfall...". Respondenten beskriver hur misstag är något som helst trycks undan. Detta skulle kunna vara ett exempel på den *tillbakadragande strategin* i Nathansons (1992) *skamkompass* som innebär att dra sig undan och gömma sig ifrån skammen. En annan aspekt av att låta bli att vända sig till andra kan aktualiseras i fråga om att be om hjälp i vissa ärenden. Socialsekreterare 5 belyser hur det i början av yrkespraktiken fanns en motvilja inför att be om stöd från sina kollegor i oklara ärenden, utifrån sina tankar om vad andra skulle tycka.

...det är lätt för mig att sitta och säga här nu att: ah men då efterfrågar jag bara det [hjälp i ärendet]. Men för två, tre år sen då kände jag inte så (...). Och man visste inte riktigt, behöver jag hjälp eller inte? Om jag ber om hjälp, är jag dålig då? Om jag inte klarar det här själv, ser dom mig som sämre då? Alltså alla såna där frågor som uppstår i början...

Socialsekreterare 5

Respondenten beskriver att det efter några år inom yrket blev lättare att be om hjälp i svåra ärenden. Från att först ha ifrågasatt sig själv och sin kompetens relaterat till att behöva be om hjälp kan en trygghet i yrkesrollen antas ha vuxit fram. Raudeliunaite och Volffs (2020) menar att rädslan att misslyckas kan begränsa socialarbetarens utveckling, eftersom det kan innebära konsekvensen att inte vilja be om hjälp i oklara ärenden. Socialarbetarens utveckling främjas av att våga försöka, trots risken att misslyckas och att stöd från organisationens ledning är viktigt för att detta ska ske (ibid.). Tryggheten i att be om hjälp då det upplevs behövas kan därför anses vara konstruktivt för socialarbetarens utveckling inom sin yrkesroll. I detta avsnitt redogörs för hur känslomässig belastning på varierande sätt påverkar socialsekreterarna i olika situationer. Skamkänslor som uppstår kan hanteras både genom att dela med sig av misstaget och att dölja det för andra. Att be om hjälp är lättare efter en tid då yrkeserfarenhet kan minska tvivel som kan ligga på sig själv och sin kompetens.

6.1.4 Åtgärder för att undvika misstag

Socialsekreterarna skildrar olika perspektiv av hur ansvaret de har i yrkesrollen hanteras. I första hand eftersträvas att barnskyddsarbetet ska ske genom samarbete och frivilliga insatser till familjer. Detta är något som gör att den relationella alliansen är en viktig komponent i arbetet.

Att klienten kommer till socialtjänsten i rollen som privatperson och socialsekreteraren i rollen som tjänsteman utgör en slags obalans i mötet. Det medför att socialsekreteraren bär ansvaret att representera myndigheten och ta till åtgärder för att uppfylla de krav som tillkommer myndighetsrollen. Socialsekreterare 3 beskriver hur ansvaret kan upplevas i yrkesutövningen.

...det är ju inte så här ovanligt i detta yrket heller, men det är kontrollbehov och det är det här, duktig flicka, ta hand om allt och alla. Alltså det är lite sådär, man vill vara omhändertagande och man vill göra rätt, man vill göra sitt bästa. (...). Men det jag tänker ju är att, för min egen del är ju att jag vill att det ska vara korrekt, rättssäkert, frågar hellre en gång för mycket om någonting för att det inte ska bli fel - för jag vill ju inte göra fel.

Socialsekreterare 3

Utifrån sig själv och sina iakttagelser från fältet anser socialsekreteraren att ett kontrollbehov är vanligt i yrket. Detta förklaras ha olika orsaker: önskan om att uppnå rättssäkerhet, oviljan att göra ett misstag samt strävan efter att vara "duktig" och omhändertagande. Att kontrollera och vara extra noggrann kan ses som åtgärder för att undvika att begå misstag. Åtgärderna kan kopplas till Foucaults idéer om *governmentality* som innebär att individen frivilligt eftersträvar att uppfylla samhällets rättsliga normer. Denna strävan visar sig genom individens självkontroll och agerande i enlighet med normerna, utifrån tanken om att det är för sitt eget och samhällets bästa (Nilsson 2008). Även Socialsekreterare 4 beskriver en noggrannhet i arbetet för att undvika att misstag ska ske. Samtidigt som ett misstag kan verka som en lärdom påverkar det på ett känslomässigt plan. Detta hanterar respondenten genom att reflektera kring det egna beteendet samt att diskutera sina upplevelser vid handledning.

...det var missuppfattning och sådär. Och då har ju jag tagit med mig senare att man mer frågar och kanske läser upp det man har skrivit [i utredningen] eller "förstår jag dig rätt när du säger (...)". Och sådär. Så jag tänker man lär sig ju också av misstagen man gör, men det påverkar en väldigt mycket känslomässigt. (---) Känslomässigt handlar det ju om att få handledning såklart och gå tillbaka till sig själv - ja men varför blev det så? Hur kan jag tänka på det sen?

Socialsekreterare 4

Socialsekreteraren beskriver hur ett misstag har lett till att agera för att något liknande inte ska ske igen, såsom att fråga om ett förtydligande innan vissa saker dokumenteras. I slutet av citatet beskrivs reflekterande frågor om hur liknande misstag kan motverkas i framtiden. Detta är i enlighet med Whittaker (2018) som redogör för att yrkeserfarenhet kan leda till att socialarbetare utvecklar strategier för att undvika misstag. Även Ryding, Sorbring och Wernersson (2018) framhåller reflektionens betydelse för att lära sig av misstag som gjorts, vilket kan identifieras i socialsekreterarens frågor. Erfarenheten av att ha begått ett misstag medförde en känslomässig påverkan, men kan även ses som konstruktiv för yrkespraktiken på det sätt att strategin att fråga en extra gång antogs för att ett liknande misstag inte ska upprepas. Socialsekreterare 5:s uttalande sammanfattar erfarenhetens betydelse för hur arbetet inom den sociala barnvården upplevs: "...det är inte ett lätt arbete men man blir bättre och bättre. (...) Ju mer erfarenhet man får desto roligare blir det!". I vissa situationer är det dock inte säkert att ett misstag faktiskt begåtts i rättslig mening, men ändå kan meningsskiljaktigheter uppstå utifrån en diskrepans mellan klientens och socialsekreterarens uppfattning. Flera av respondenterna menar att det oftast bara är att be om ursäkt när ett misstag begåtts som kan påverka klientrelationen. Detta behandlas i följande citat.

...eller typ om nån tycker att man gjort ett misstag (...) att kunna resonera varför man har gjort den bedömning man har gjort, eller också faktiskt kunna be om ursäkt: att det här blev fel. Jag tänker att det handlar mycket om respekt och bemötande...

Socialsekreterare 3

Socialsekreteraren redogör för två olika sätt att hantera situationen då det finns olika åsikter om vad som är rätt bedömning, båda utifrån en respekt gentemot klienten. Det ena är att stå fast vid och kunna förklara orsakerna bakom bedömningen. Det andra alternativet är att inse när det blivit fel och därefter be om ursäkt. I den sociala barnvården har socialsekreteraren makt i bedömningen av klientens situation. Det respondenten beskriver kan förstås med det Nilsson (2008) redogör för i fråga om maktens växelspel. Makten ses som något föränderligt i relation till olika situationer och sammanhang. Att som socialsekreterare erkänna misstag som begåtts, med respekt för klienten som motiv, kan vara ett sätt att utjämna maktobalansen något i relationen. Ett annat sätt att hantera förekomsten av vad som kan upplevas vara ett misstag framhålls av

nästa respondent. Det beskrivs hur en tydlighet i dokumentationen följer av att ha frångått idealet om att ställa öppna frågor.

...där har man ju vart tvungen att ställa ledande frågor, eller ja och nej frågor för att få ut någonting. Då har dom [barnen] ju ändå kunnat svara på nåt sätt, men då har man ju varit tydlig i text med att: jag ställer ledande frågor, eller jag ställer ja och nej frågor, Kalle nickar. Som så att man är väldigt tydlig med hur man då ställt frågor...

Socialsekreterare 3

Genom att vara noggrann i sin dokumentation om hur socialsekreteraren har formulerat sig i samtal med barn visar på en transparens i fråga om det egna agerandet. Ett syfte med dokumentation är att minimera riskerna för att barn ska fara illa (Gibson 2016). Processen kan liknas vid Foucaults definition av *disciplinär makt* där socialsekreteraren rättar sig efter myndighetens krav att dokumentera. Oavsett om ärendet granskas och dokumentation läses av andra eller inte, finns möjligheten till att någon kommer att göra det. Detta kan verka som *den panoptiska blicken* som discipliner genom upplevelsen av att vara ständigt övervakad (Nilsson 2008). Socialsekreteraren beskriver en nästintill ordagrann dokumentation som medför att inget är dolt vid eventuell kontroll. Sammanfattningsvis kan sägas att socialsekreterarna tar till olika åtgärder för att undvika att misstag sker respektive hantera konsekvenser av misstag som begåtts. Det kan exempelvis innebära att kontrollera uppgifterna genom att fråga om saken uppfattats rätt. Möjligheten att be om ursäkt framhålls som ett sätt att hantera den påverkan ett misstag kan ha på relationen. En tydlighet i dokumentationen kan anses minska risken för negativa konsekvenser av hur ärendet hanterats.

6.2 Socialsekreterares förhållningssätt till granskning och arbetsledning

Socialsekreterarnas yrkespraktik som tjänsteman i en myndighet medför att arbetet är präglat av olika typer av kontroll och tillsyner, både internt och externt. Hur detta berör socialsekreterarna kommer att redovisas i detta avsnitt som även belyser både arbetslednings och kollegors betydelse. Temat socialsekreterarens förhållningssätt till granskning och arbetsledning delas in i

följande underteman: 1) granskningens närvaro 2) medias inflytande 3) vem bär ansvaret? samt 4) betydelsen av stöd och uppbackning.

6.2.1 Granskningens närvaro

I socialsekreterarnas yrke är olika former av granskning en närvarande faktor i det dagliga arbetet. Hur detta kan påverka socialsekreterares känslor angående huruvida bedömningar som gjorts är rätt redogörs för av Socialsekreterare 4.

...[känslan av att ha gjort fel] är ganska stor (...). Aa, men gentemot klienter så kanske jag behöver ta svåra beslut som dom inte vill. (---) Dom ska anmäla till IVO och dom ska gå till tidningar och då sitter man nog verkligen, eller jag iallafall sitter verkligen med känslan: Gud har jag gjort rätt? Skulle vi gjort på något annat sätt? Och där kanske jag inte har gjort ett fel, men jag tror att man brottas mycket med dom känslorna: om man har gjort fel. Och dom är svåra och dom kommer man ju ha hela tiden (...). Det är ingenting man kan förebygga eller något utan det är ju känslor.

Socialsekreterare 4

Respondenten lyfter hur tvivel på sitt agerandet kan uppstå när klienter hotar med att anmäla till IVO eller media. Det beskrivs att känslan av att ha gjort fel kan infinna sig, trots att respondenten anser att agerandet i sig kan ha varit var rätt. Tvivlet på sitt agerande som beskrivs skulle kunna kopplas till det respondenterna uttryckte i Smith, McMahon och Nurstens (2003) studie om att det finns en närvarande rädsla för att bli utredd om klienter anmäler socialsekreterarens agerande. Denna rädsla menar forskarna kan skapa en särskild försiktighet mot klienter som upplevs vara mer benägna att anmäla (ibid.). Situationer som påminner om risken för granskning eller uthängning i media kan göra att socialsekreteraren ifrågasätter om sitt agerande var korrekt eller ej. Det kan ses som en följd av upplevelsen av *panoptikon* (jmf Nilsson 2008). Varför det skulle upplevas oönskat att något uppdagas i media kan ha sin grund i det Lachman och Bernard (2006) menar med att det råder en skuldbeläggande kultur gentemot professionella inom den sociala barnvården. Granskningen kan å andra sidan anses vara konstruktiv utifrån motivet att eftersträva god kvalitet på verksamheten vilket åskådliggörs av Socialsekreterare 1.

...jag tycker att det är bra som med IVO (...). Det behövs liksom, så att man har koll på, så att man inte, för ibland det händer så mycket. Och det är liksom, så [att] vi befinner så mycket i gråzon hela tiden i vårt arbete (...). Vi får göra en bedömning på det vi vet. För vi får aldrig veta hela sanningen. Så är det ju. Jag tänker det hade ju vart konstigt om det inte begicks misstag. Då hade vi ju varit robotar...

Socialsekreterare 1

I citatet beskriver Socialsekreterare 1 att IVO som kontrollfunktion är bra med anledning av att bedömningar ibland måste göras utan att ha fullständig information om barnets situation. Forkby, Höjer och Liljegren (2015) menar att informationsbrist i ärenden försvårar uppgiften att göra rätt bedömning inom den sociala barnvården. Den positiva inställning Socialsekreterare 1 har till granskning står i motsats till den rädsla för att bli utredd av kontrollmyndigheter som beskrivs i Smith, McMahon och Nurstens (2003) studie. Socialsekreterarens inställning till att bli kontrollerad skulle istället kunna jämföras med begreppet *governmentality* (jmf Nilsson 2008). Detta utifrån att en positiv inställning till IVO, som kan anses vara en form av samhällsstyrning, baseras på uppfattningen att det är för allas bästa. Nedan skildras Socialsekreterare 3:s upplevelse av att ha blivit anmäld till IVO och granskad av kommunens tillsynsansvarig.

...Det som hände var ju att, i kommunen finns det ju en kvalitets- och tillsynsansvarig som då granskade dom här IVO-anmälningarna. Så att vi hade ju ett samtal där hon, ja men gick igenom vad som hände och varför det hände, och ja men som kom väl fram till att det är den mänskliga faktorn, det är sånt som kan hända, och hon var såhär: det lär du inte göra om. Nej, det har jag ju med mig nu...

Socialsekreterare 3

Socialsekreteraren beskriver att det specifika misstaget som resulterade i anmälningar och kontrollåtgärder har fungerat som en lärdom. Detta är något som gynnar den sociala barnvårdens utveckling enligt Vyvey et al. (2014). Granskningen av anmälningen skulle kunna vara ett uttryck för *disciplinär makt* utifrån att den överordnade i situationen, kommunens kvalitets och- tillsynsansvariga person, bedömer den underordnade som i detta fall är socialsekreteraren (jmf Nilsson 2008). Den reflektion som görs tillsammans med den kvalitets-

och tillsynsansvarige kan utifrån Ryding, Sorbring och Wernerssons (2018) resonemang ha varit medverkande till att misstaget omvandlades till en lärdom. Granskningen gör sig påmind i socialsekreterarens vardag i olika avseenden. De förhåller sig till den dels genom att rätta sitt beteende efter den, dels genom att erkänna kontrollens legitimitet med målet att uppnå en rättssäker praktik.

6.2.2 Medias inflytande

Vi frågade respondenterna om hur de resonerar kring de fall som får medial uppmärksamhet, gällande barn som farit illa trots socialtjänstens inblandning. Flera socialsekreterare beskriver att de har inställningen att media skildrar ensidiga berättelser av fallen. Detta för att sekretess hindrar socialtjänstens anställda från att uttala sig om detaljer i ärenden. Trots detta kunde det finnas en undran om vad media skulle skriva om den bedömning socialsekreteraren gör visar sig vara fel. Detta synliggörs i citatet nedan.

...men sen har vi andra ärenden där man tänker att vi har en känsla, vi går på magkänsla, och gör den här bedömningen utifrån det vi har. Men sen kommer ju alltid det här: ja men vad skulle det stå i rubriken nu då? Om vi har fel den här gången, vad står det i rubriken då? Har vi verkligen gjort allt vi kan? (---). Kanske spetsar till en lite extra och försöker hålla alla ögon öppna på bästa sätt...

Socialsekreterare 2

I citatet skildras hur media kan prägla socialsekreterarens tankar i bedömningsprocessen och resultera i en ökad vaksamhet i ärendet. Whittaker (2018) beskriver att socialarbetarens beslutsfattande är en process baserad på både intuitiva och analytiska tankegångar. Användande av sin intuition i arbetet visades vara betydelsefullt för att minska de yrkesrelaterade misstagen (ibid.). Detta kan relateras till socialsekreterarens beskrivning av hur magkänslan spelar en roll i bedömningen. Den analytiska tankegången syns i frågeställningen om vad media skulle säga om beslutet skulle visa sig vara fel. Detta kan relateras till *panoptismen* (Foucault 1987). Medias granskning kan vara *den panoptiska blicken* som delvis styr socialsekreterarens agerande, utifrån tanken på risken att ärendet blir medialt uppmärksammat. I samhället i stort finns en generellt

negativ inställning till socialtjänsten menar Socialsekreterare 4. I citatet beskrivs en strävan efter att motbevisa fördomarna genom att göra sitt yttersta.

...det försöker jag nog varje dag liksom inse att: jag måste göra ett bättre jobb och överträffa dom här förväntningarna. För att folk ska kunna vilja kontakta socialtjänsten och få hjälp och inse att det finns så mycket olika saker - hjälp vi kan ge. Vi tar inte bara barn. Och där ingår ju lite i den här, mediala att man såklart gör allt för att det inte ska bli såna misstag. Men det är ganska svårt, man jobbar ju lite, mot strömmen.

Socialsekreterare 4

Respondenten berättar om hur det dagliga arbetet präglas av att försöka förändra bilden av socialtjänsten med målet att fler ska vilja ta emot det stöd som erbjuds. Detta görs genom att försöka förhindra att misstag sker. Media lyfts som upprätthållande av den negativa inställningen, då det främst rapporteras om när misstag har begåtts och/eller ett barn har farit illa trots att det har varit i kontakt med socialtjänsten. Det kan jämföras med det Gibson (2016) menar kan ske när sådant uppdagas i media - att politiker försöker förändra organisationen för att förhindra att det sker igen, vilket kan skapa en pressande arbetssituation för socialarbetare. Socialsekreteraren beskriver att denna arbetssituation känns som att jobba mot strömmen. Utifrån teoribildningen om *erkännandets* olika analysnivåer (Heidegren 2009), kan media på en strukturell nivå anses upprätthålla en *missaktning* av socialtjänsten när de enbart lyfter negativa fall. Att ett fall uppmärksammas i media innebär att det finns något som gör det anmärkningsvärt. I socialtjänstens fall kan det betyda att ett barn farit mycket illa. Socialsekreterare 1 förtydligar att det är barnets välmående som är anledningen till oron för att ärendet ska få medial uppmärksamhet, då det visar på fallets allvarlighetsgrad.

...vissa gånger så steppar du upp gamet, alltså för att inte göra misstag (...) men det tillhör ju tänker jag, arbetet. (---) Bara tänk om det här barnet är det, om dom kommer skriva om det i media sen. Och det handlar inte om att det handlar om media, det handlar ju om att det komma gå jävligt illa för det här barnet, lite så. Det är inte media som är skrämmande alltså, utan det är ju att man ska missa nånting för att det här barnet faktiskt ska fara illa.

Socialsekreterare 1

En oro kan uppstå under en utredning gällande risken att barnet i fråga skulle fara så illa att fallet blir uppmärksammat i media. Respondenten beskriver dock hur media inte upplevs vara det verkliga hotet, utan det snarare föreligger i risken att ett barn far väldigt illa. Smith, McMahon och Nursten (2003) beskriver att rädsla kan uppstå av en "blame culture" som innebär att politiker och media skuldbelägger enskilda socialarbetare för yrkesrelaterade misstag. Att misslyckas i att skydda ett barn från att fara illa trots att ha haft kännedom om situationen kan förstås som ett sådant misstag. I motsats till det nämnda författare redovisar, beskriver respondenten snarare en rädsla inför att ett barn ska fara illa än att bli skuldbelagd för sina misstag. Hur medias rapportering kan påverka arbetsmiljön synliggörs i nästkommande citat. Respondenten beskriver nedan hur chefen stundtals kan vara känslig inför händelser som nyligen uppmärksammats i media och att bemötandet angående misstag kan skifta utefter det.

...ifall det är fel tidpunkt kan [det] ju inte ses alltid jättebra av våran arbetsledning. Till exempel skulle det va, hade jag gjort det misstaget och det precis i media hade kommit ut [något liknande] - min chef är lite påverkad ibland av media. Så om det hade varit nån sån grej som hade varit i media nyligen då hade det kanske inte tagits lika bra hos henne. Då kanske hon hade blivit lite arg eller så, nu så skrattar hon mest åt det liksom...

Socialsekreterare 6

Att chefens bemötande kan ändras efter vad som uppdagats i media kan vara ett uttryck för det Gibson (2016) benämner i sin studie som institutionell skam och hänvisar till benägenheten att förändra organisationen för att undvika tillsyn. Chefen i citatet beskrivs ändra inställning till olika former av misstag utefter medias rapportering för att inte bli föremål för samma mediala uppmärksamhet. Detta kan anses medföra en otrygghet hos socialsekreteraren angående att inte veta hur arbetsledningen kommer att reagera på situationen. Det står i kontrast till vad Tham (2007) och Astvik, Welander och Larsson (2020) redogör för: att en arbetsledning som stöttar, visar intresse och uppskattning för den enskilde socialarbetarens arbetsinsatser skapar förutsättningar för en hållbar personalgrupp. Ovan presenteras hur förekomsten av medias granskning kan inverka på socialsekreterares arbetssituation. Media verkar som en kontrollerande fakrot i utredningar på det sätt att socialsekreterare kan fråga sig vilka rubriker

som skulle uppkomma ifall bedömningen visar sig vara fel. Det uttrycktes även en vilja att förändra den negativa bilden som till viss del kan anses bero på medias rapportering om socialtjänsten. Vidare beskrivs en känslighet hos organisationers ledning utefter det som uppdagas i media.

6.2.3 Vem bär ansvaret?

Flera av respondenterna beskrev att det var betydelsefullt att få uppbackning av organisationens ledning. Vidare uppmärksammades att det var arbetsledning och inte socialsekreteraren som har det yttersta ansvaret för bedömningarna. Utöver detta poängteras det att politiker är de som avgör besluten om att omhänderta barn. När Socialsekreterare 3 hade begått ett mer allvarligt misstag som ledde till flertalet anmälningar i början av sin karriär väcktes känslor av förvirring och nervositet inför hur sådana situationer påverkar anställningen. Chefens stöd i tillsynsprocessen beskrivs ha varit uppskattat.

...[klienten] både IVO-anmälde och polisanmälde och JO-anmälde mig, och det var jobbigt. (---) Detta blev ju väldigt personligt och det var polisanmälan och allt det här. Så då blev jag såhär: kan jag bli av med jobbet? Vad händer? [Jag] var väldigt nervös i det, men där hade jag också en chef som var väldigt, ja men stöttande...

Socialsekreterare 3

Socialsekreteraren beskriver hur misstaget resulterade i diverse påfrestande tankar och känslor. Vidare beskrivs att det i det kritiska läget fanns en stöttning av chefen. Chefens stöd kan utifrån Smith, Nursten och McMahons (2004) studie vara konstruktivt för att motverka den ängslighet som kan finnas relaterat till att bli föremål för granskning. Att chefen tar ansvar för situationer då misstag skett uppskattas av socialsekreterarna. Detta skildras i nästkommande citat där enhetscheferna tog på sig ansvaret för allvarigare brister på arbetsplatsen.

...jag vet att de Lex Sarah-anmälde oss själva, alltså enhetscheferna. Men det var liksom inte relaterat till att någon hade gjort egentligen något misstag. (---) Men det är ju också relaterat till arbetsbelastning tänker jag. Men då var (...) det såhär liksom enhetscheferna [som sa]: det här får vi ta på oss. Alltså det var inte att det var på oss socialsekreterare, inte alls...

Socialsekreterare 1

I citatet beskrivs hur enhetscheferna medgav sitt ansvar i vad som skett snarare än att lägga skulden hos enskilda socialsekreterare. Detta kan ses i kontrast till Gibsons (2016) studie där socialarbetare som inte levde upp till kraven blev utsatta för påtryckningar från ledningen. Flera respondenter betonar att ansvaret för beslut som tas rörande omhändertagande av barn ytterst sett åligger politiker. Socialsekreterare 1 resonerar om både organisatoriska problem och politikens ansvar i följande citat.

...när det blir såna allvarliga misstag, det är ju superproblematiskt. Men jag tänker det handlar inte om individer, alltså socialsekreteraren, utan då tror jag det handlar mer om strukturella och organisatoriska problem. Att det har missats på den nivån, och inte att jag personligen, jag har inte omhändertagit det här beslutet (...). För det bestämmer ju våra politiker, det är ju inte jag som socialsekreterare. Jag gör ju bara utredningen och bedömningen, men det är ju inte jag som tar beslutet...

Socialsekreterare 1

I citatet beskriver Socialsekreterare 1 att allvarliga misstag är problematiskt men att skulden inte bör läggas på enskilda socialsekreterare. När uppdraget att skydda barn har misslyckats argumenterar respondenten för att misslyckandet är en konsekvens av att något har gått fel högre upp. Socialsekreteraren lägger det yttersta ansvaret för barnets väl hos politikerna i socialnämnden, som fattar det slutgiltiga beslutet angående att omhänderta ett barn eller inte. Även Socialsekreterare 5 berör temat om vem som har ansvaret för den sociala barnavårdens kvalitet och problematiserar en orimlig arbetsbelastning.

...om min organisation eller min kommun då inte ger mig rätt förutsättningar att göra ett gott arbete, då blir ju misstagen indirekta. Alltså det blir ju jag som gör dom, men

det är ju inte jag som egentligen gör dom, utan det är för att jag inte har stöd uppifrån då. (---) [Om] min chef då låter mig ha 40 ärenden, hur förväntar du dig att jag inte ska begå ett misstag? Och hur förväntar du mig att jag ska hålla det rättssäkert?...

Socialsekreterare 5

Socialsekreterarens frågor kan ses som en reaktion på hur hög arbetsbelastning medför orimliga krav för att kunna uppnå rättssäkerhet. Det framhålls att ett misstag är organisationens ansvar om den tillåter en för hög arbetsbelastning. Astvik, Welanders och Larsson (2020) problematiserar den höga arbetsbelastningen inom landets socialtjänster. En arbetsledare beskriver i Gibsons (2016) studie att den ideala socialarbetaren är en något robotliknande individ som arbetar övertid och aldrig klagar på arbetsbelastningen. Det Socialsekreterare 5 säger i citatet kan vara ett uttryck för att motsätta sig orimliga förväntningar på enskilda socialsekreterare. Det är till skillnad från vad de brittiska socialarbetarna i Gibsons (2016) studie gjorde, som arbetade övertid för att uppfylla arbetsledningens krav. Ett ifrågasättandet av hur en rättssäker praktik kan uppnås vid en för hög arbetsbelastning görs även av Socialstyrelsen (2018) som problematiserar det att socialsekreterare inte hinner med att utföra sitt arbete. Ansvaret för att säkerställa barnskyddet beskrivs ligga på politiker och arbetsledning snarare än den utredande socialsekreteraren. Detta kan anses underlätta socialsekreterarens inställning till risken att begå misstag. Det uppskattas när cheferna själva tar på sig ansvaret för misstag inom organisationen. En hög arbetsbelastning anges som orsak till att misstag begås inom socialtjänsten.

6.2.4 Betydelsen av stöd och uppbackning

Ett tema som utmärker sig är att stöd och uppbackning från såväl kollegor som arbetsledning var av stor vikt i fråga om yrkesrelaterade misstag. Socialsekreteraren nedan redogör för att ett välvilligt bemötande när ett misstag begåtts upplevdes som värdefullt för att hantera händelsen.

...även om det är jag som gör misstaget, och det är väldigt skönt, att man får det stödet. Istället för att dom säger såhär: "herregud, men hur kunde du göra detta?" Så får man mer: "ja men sånt händer, nu får vi se till, varför skedde det? Hur gör vi för att det inte ska ske igen?" Så jag tycker det verkligen är bra här...

Socialsekreterare 5

Citatet belyser hur det diskuteras på arbetsplatsen vilket agerande som kan leda till att ett misstag som förekommit inte upprepas. Detta tillvägagångssätt avleder ett skuldbeläggande av den socialsekreterare som gjort ett misstag. Ett sådant arbetssätt går i linje med det Lachman och Bernard (2006) och Vyvey et al. (2014) förespråkar - att inta ett tillåtande förhållningssätt inför misstag som snarare drar lärdomar av dem än att peka ut syndabockar. Att bli bemött med stöd i situationen beskriver respondenten som skönt och det följs av en reflektion om möjliga sätt att gå vidare på. Ryding, Sorbring och Wernersson (2018) menar på att reflektion är gynnsamt för hela arbetsplatsens utveckling. Socialsekreterare 2 beskriver tillvägagångssättet att söka stöd hos chefen direkt när ett misstag sker: "...när jag känner på mig eller när jag inser att jag har gjort fel, så tar jag det direkt uppåt liksom: att nu tror jag att det här kan ha blivit fel...". En motivering till varför misstaget tas upp direkt ges i följande citat.

...för att förekomma att det inte ska uppdragas i efterhand. Och det känns ju skönt också för mig att veta att dom vet om att jag kan ha gjort nåt fel, då blir det inte lika stor grej utav den sen heller. Då kan chefen lite backa upp om andra skulle påpeka att man har gjort fel. Och då kan jag ändå säga att: jag gjorde ett fel där men jag tog det direkt liksom. Att man löser det...

Socialsekreterare 2

Socialsekreteraren redogör för hur hen vänder sig till chefen för uppbackning efter att ett misstag skett. Det upplevs vara skönt att vara transparent för att det då kan minimera risken över att det blir någon uppståndelse kring misstaget i efterhand. Smith, Nursten och McMahon (2004) menar att möjligheten att ventilera sina upplevelser med kollegor och att ha tillgång till en icke-dömande och tillmötesgående handledare är viktiga komponenter i den sociala barnvården. Betydelsen av stöd från arbetsledningen lyfts vidare av samma respondent gällande hur det känns när det uteblir:

...vi har haft arbetsledare som inte alltid backar upp en när man har missat datum eller såna saker utan att, arbetsledaren lägger den på personen ifråga liksom. Och då blir det ju en besvikelse för man vill ju att arbetsledaren är den som ska ha den yttersta kollen och stärka upp och vara med i bedömningarna...

Socialsekreterare 2

När ett misstag skett men den förväntade uppbackningen inte inträffar kan känslan av besvikelse uppstå. Detta är något som kan härledas till Honneths begrepp *social missaktning*. En individ blir utsatt för detta då den förväntar sig *erkännande* men istället blir utsatt för någon form av kränkning eller förnedring (Heidegren 2009). Att inte få det stöd som socialsekreteraren väntar sig utan istället få skulden för misstaget kan förstås som en sådan situation. Den sociala missaktning kan påverka individens självuppskattning, då det för individen kan uppfattas som att den inte är bra som den är (ibid.). Vikten av att de anställda känner att arbetsledningen uppskattar dem och intresserar sig för deras välmående och hälsa har lyfts av bland annat Tham (2007). En sådan komponent saknas i situationen som beskrivs i citatet vilket kan antas påverka socialsekreterarens yrkesidentitet negativt. Utöver betydelsen av arbetsledningens stöd och uppbackning redogjorde flera respondenter för kollegors betydelse. I nästkommande citat skiljer Socialsekreterare 6 på situationer då kollegor bara vill ventileras med varandra respektive när tips och råd välkomnas.

...alltså om vi säger så här att jag ska stötta en kollega, då kan ju en kollega komma in till mig bara för att hon vill spy ut sig - att nej men det här var skit. Då är det inte alltid att den personen vill ha tips, så att då är det ju inte att man ger det vid det tillfället. Men sen så kan man ju ha en kollega som bara: "nä men nu nådde jag inte den här personen, och vi gjorde såhär och såhär, hur ska jag göra nästa gång jag ska träffa den?".

Socialsekreterare 6

Här beskrivs hur det kollegiala stödet kan växla mellan lyssnande och gemensam reflektion. En sådan arbetsplatskultur har sina beröringspunkter med metoden trauma-informed self care (TISC) som Salloum et al. (2015) redogör för. Syftet med metoden är att stödja socialarbetarens arbetssituation genom bland annat stöd från kollegor och att samarbeta i grupp. En följd av ett sådant arbetssätt menar författarna bidrar till en högre grad av tillfredsställelse i yrket (ibid). Socialsekreterare 6 beskriver vidare hur det kollegiala förhållningssättet upplevs gällande yrkesrelaterade misstag.

...alltså just kollegialt så känner jag väl att med kollegorna så är det ju inte några konstigheter. Alla där vet ju, har ju gjort misstag och alla vet ju att man kommer göra misstag. Och vårt verktyg är ju oss själva och det är ju inte alltid vi själva är på topp (...) och där har väl kollegorna alltid varit några som typ alltid förstår...

Socialsekreterare 6

Resonemanget visar på ett öppet och tillåtande förhållningssätt i personalgruppen inför att göra misstag. Inställningen beskrivs vara att misstag är något naturligt förekommande då socialsekreterarna har sig själva som verktyg i yrket. Det framhålls att det egna måendet spelar en avgörande roll i hur arbetsinsatserna blir. Ett sådant arbetsklimat kan liknas vid Honneths tredje form av erkännande - *social uppskattning*. En mellanmänsklig uppskattning för varandras egenskaper och prestationer som skapar goda förutsättningar för individen att i sin tur uppskatta sig själv (Heidegren 2009). Det kollegiala stödet Socialsekreterare 6 beskriver kan utifrån detta anses styrka socialsekreteraren i sin yrkesidentitet. Stöd och uppbackning från kollegor och arbetsledning är viktiga komponenter för hur socialsekreteraren upplever förekomsten av misstag i arbetet. Stödet underlättar de negativa känslor som kan följa av misstag som begåtts. Reflektionen tillsammans med andra kan göra att framtida misstag minimeras. Samarbete kan därmed bidra till att målet med yrkespraktiken uppnås.

7. Slutdiskussion

Denna studie presenterar en bild av hur yrkesrelaterade misstag upplevs av professionella inom den sociala barnvården. Detta avsnitt inleds med en sammanfattning av socialsekreterarnas tankar om och känslor kring temat. Efter det diskuteras vad vi anser bör åtgärdas för att skapa en mer konstruktiv arbetssituation för socialarbetare. Slutligen ges förslag på vidare forskning.

I resultatet lyfts svårigheten med att definiera begreppet yrkesrelaterade misstag. Socialsekreterarna resonerade utifrån distinktionen mellan stora och små misstag i relation till vilka konsekvenser som kunde följa. Förhållningssättet till misstag var att det är något vanligt förekommande inom yrkespraktiken. Det lyfts att misstag är oundvikliga utifrån två aspekter: den mänskliga faktorn samt att bedömningar ibland måste göras utan fullständig information. Begreppets subjektivitet skildras gällande när klienter anser att socialsekreteraren gjort ett misstag i sin bedömning som den professionella dock står fast vid. Vidare framhölls att ett misslyckande med uppdraget att säkerställa barns skydd kunde anses vara ett misstag. Ett praktiskt förhållningssätt gentemot risken att begå yrkesrelaterade misstag visade sig vara att socialsekreterare tog till olika försiktighetsåtgärder. Det kunde innebära att dubbelkolla om uppgifter stämmer eller att fråga sig vad media skulle skriva om bedömningen skulle visa sig vara fel. Det kunde också vara åtgärden att dokumentera noggrant. En varierande grad av känslomässig belastning relaterat till att göra yrkesrelaterade misstag beskrevs av socialsekreterarna. Skam, besvikelse, oro och nervositet var särskilt utmärkande känslor kopplat till detta. Oron gällande risken att begå misstag visade sig vara anknutna till frågorna huruvida socialsekreteraren gjort rätt bedömning respektive om något i ärendet missats som skulle kunna innebära att ett barn far illa. Resultatet visar olika sätt att hantera konsekvenser av begångna misstag både praktiskt och känslomässigt. En viktig komponent i bearbetningen av emotionell påverkan visade sig vara att ta emot stöttning från arbetsledning och kollegor som är i samma situation. En praktiskt strategi för att hantera misstag var att tidigt berätta för chefen vad som hänt för att det inte skulle uppdragas av andra. Genom att be om ursäkt eller att tydliggöra för klienten varför en bedömning gjorts hanterade socialsekreteraren situationer då klientrelationen påverkats negativt. I resultatet redovisas ståndpunkten att förekomsten av misstag bör

minimeras för öka rättssäkerheten och säkerställandet av barns välmående. En strategi socialsekreterarna antog för att hantera misstag som skett var att påminna sig om arbetsledningens ansvar.

I studien synliggörs närvaron av granskning och kontroll inom den sociala barnvården från olika perspektiv. Upplevelsen av att bli anmäld till tillsynsmyndigheter visade sig kunna skapa en osäkerhet hos socialsekreterare angående sin roll, men även möjligheten att lära sig av misstaget. En medvetenhet om att vissa svårare ärenden skulle kunna bli föremål för medias rapportering gjorde socialsekreteraren särskilt vaksam. Det medförde att socialsekreteraren såg till att utredningen skulle bli så fullständig som möjligt. Den sociala barnvårdens dåliga rykte framhölls som en produkt av att de ärenden som uppdagats i media enbart skildrar när socialtjänsten begått olika slags misstag. Ett förhållningssätt till detta var att som enskild socialsekreterare försöka förändra bilden av socialtjänsten. Ett annat förhållningssätt gällande ansvar för verksamheten var att belysa att det var organisatoriska och strukturella anledningar till att verksamheten inte alltid fungerade. Detta leder in på hur kulturen kring att prata om misstag på arbetsplatsen såg ut. En öppenhet och ett i huvudsak förstående och stöttande bemötande från kollegor och chefer redovisades. Stödet som fanns ansågs vara betydelsefullt för enskilda socialsekreterare. I kontrast till detta redogörs även för besvikelsen när det förväntade stödet uteblir. En upplevelse av att media kan påverka chefens bemötande av misstag som skett ges som ett exempel på avsaknaden av stöd. Kollegorna visade sig spela en betydande roll i hanteringen av yrkesrelaterade misstag, både ifråga om stöd men även angående möjligheten att lära av varandra.

Vi vill belysa vad vi anser skulle förbättra situationen inom den sociala barnvården angående temat yrkesrelaterade misstag. Den "blame culture" som Smith, McMahon och Nursten (2003) skriver om kopplat till när något gått fel inom socialt arbete, kan anses påverka professionellas inställning till sin yrkesutövning. Den bild som skapas då media enbart beskriver felaktigheter som skett bidrar till socialtjänstens negativa rykte, vilket också kan antas minska klienters benägenhet att söka den hjälp som finns att få. Det anser vi är problematiskt utifrån att det kan försvåra socialtjänstens uppdrag att stödja och skydda utsatta barn och familjer. Vi vill betona

att ansvaret för att rekonstruera bilden av socialtjänsten inte bör ligga på enskilda socialsekreterare utan på en högre nivå, med målet att främja att människor söker hjälp. Utifrån att misstag av något slag alltid kommer att förekomma med tanke på den mänskliga faktorn, anser vi att fokus bör ligga på de omständigheter som är möjliga att förändra för att reducera misstagen. Socialstyrelsen (2018) menar på att när de rätta förutsättningarna för en rättssäker praktik inte finns ökar risken för att misstag begås. Detta relateras till en hög arbetsbelastning, vilket överensstämmer med denna studies resultat. Vi anser därför att en viktig åtgärd för att öka rättssäkerheten inom det sociala arbetet är att se till att arbetsbördan på enskilda yrkesutövare är rimlig. Det leder in på betydelsen av att arbetsledningen tar sitt ansvar för att skapa en konstruktiv arbetsmiljö för socialsekreterare. Utöver önskemålet om en rimlig arbetsbörda belyser socialsekreterarna i studien vikten av att känna sig uppbackade av arbetsledningen när ett misstag begåtts. Vi tror att en konstruktiv arbetsmiljö skapas av situationer när chefen delar med sig av sina misstag samt då arbetsledningen inför sin arbetsgrupp tar på sig ansvaret för brister som uppmärksammas. En annan viktig komponent för den konstruktiva arbetsmiljön tänker vi kan vara en transparens i förhållande till misstag som begåtts. Att våga erkänna sina misstag möjliggör en korrigerande av dem. Det kan även bidra till att kollegor kan dra lärdom av dem, vilket vi tror är gynnsamt för både klienter och socialarbetare. Utifrån det drar vi slutsatsen att rättssäkerheten stärks vid en transparent arbetsplatskultur relaterat till misstag. Att som nyutexaminerad socionom bemötas av en konstruktiv arbetsmiljö av det nämnda slaget tror vi kan underlätta övergången mellan utbildning och arbetsliv samt främja en trygg yrkesidentitet.

Förslag till vidare forskning är att undersöka hur både socialnämndens politiker och arbetsledningen inom den sociala barnvården upplever och tänker kring situationer då barnskyddet har misslyckats. Detta aktualiseras utifrån att socialsekreterarna hänvisar till dessa som ytterst ansvariga för de beslut och bedömningar som görs i fråga om att omhänderta ett barn eller inte. Att utöver det undersöka klienters bild av hur yrkesrelaterade misstag upplevs skulle kunna skapa en förståelse för hur konsekvenserna av misstag bör åtgärdas med hänsyn till dem.

Referenser

- Andersson, Gunvor, Ingrid Höjer, Marie Sallnäs & Yvonne Sjöblom (2019) Introduktion. I: Gunvor Andersson, Ingrid Höjer, Marie Sallnäs & Yvonne Sjöblom (red.) *När samhället träder in*. Lund: Studentlitteratur.
- Astvik, Wanja, Jonas Welander & Robert Larsson (2020) Reasons for Staying: A Longitudinal Study of Work Conditions Predicting Social Workers' Willingness to Stay in Their Organisation. *The British Journal of Social Work*, 50 (5): 1382-1400. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/bjsw/bcz103>
- Bryman, Alan & Björn Nilsson (2018). *Samhällsvetenskapliga Metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber.
- Forkby, Torbjörn, Staffan Höjer & Andreas Liljegren (2015) Lekmannastyrning inom social barnavård. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Foucault, Michel (1987) *Övervakning och straff*. Lund: Arkiv förlag.
- Gibson, Matthew (2016) Constructing pride, shame, and humiliation as a mechanism of control: A case study of an English local authority child protection service. *Children and Youth Services Review*, 70: 120-128. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2016.09.016>.
- Heidegren, Carl-Göran (2009) *Erkännande*. Malmö: Liber.
- Höjer, Ingrid & Staffan Höjer (2019) De professionella i den sociala barnavården. I: Gunvor Andersson, Ingrid Höjer, Marie Sallnäs & Yvonne Sjöblom (red.) *När samhället träder in*. Lund: Studentlitteratur.
- Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (2015) Inledning. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Johansson, Staffan (2015) Organisationsteoretiska perspektiv på människobehandlande organisationer. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Lachman, Peter & Claudia Bernard (2006) Moving from blame to quality: How to respond to failures in child protective services. *Child Abuse & Neglect*, 30 (9): 963-968. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2006.07.002>.
- Nathanson, Donald L. (1992) *Shame and pride: affect, sex, and the birth of the self*. New York: W.W. Norton.

- Nilsson, Roddy (2008) *Foucault - en introduktion*. Malmö: Égalité.
- Ponnert, Lina & Kerstin Svensson (2019) *Socionomen i myndigheten. Göra gott, göra rätt och göra nytta*. Malmö: Gleerups.
- Raudeliunaite, Rita & Giedre Volff (2020) The causes of stress at work amongst social workers. 7th International Interdisciplinary Scientific Conference SOCIETY. HEALTH. WELFARE 2018. 85 (03004): I-II. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20208503004>.
- Ryding, Jennie, Emma Sorbring & Inga Wernersson (2018) The Understanding and Use of Reflection in Family Support Social Work. *Journal of Social Service Research*, 44(4): 494-508. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1080/01488376.2018.1476300>
- Salloum, Alison, David C. Kondrat, Carly Johnco & Kayla R. Olson (2015) The role of self-care on compassion satisfaction, burnout and secondary trauma among child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 49: 54-61.
- Scheff, Thomas J. & Bengt Starrin (2013) Ett emotionssociologiskt perspektiv på sociala problem: skam och utsatthet. I: Anna Meeuwisse & Hans Swärd (red.) *Perspektiv på sociala problem*. Andra uppl. Stockholm: Natur & Kultur.
- Sicora, Alessandro (2017) Reflective Practice, Risk and Mistakes in Social Work. *Journal of Social Work Practice*, 31(4): 491-502. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1080/02650533.2017.1394823>.
- Smith, Martin, Linnet McMahon & Jean Nursten (2003) Social workers' experiences of fear. *The British Journal of Social Work*, 33 (5): 659-671. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/bjsw/33.5.659>.
- Smith, Martin, Jean Nursten & Linnet McMahon (2004) Social workers' Responses to experiences of fear. *The British Journal of Social Work*, 34 (4): 541-559. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/bjsw/bcho65>.
- Socialstyrelsen (2018). *Betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheten - En kunskaps sammanställning*. Stockholm: Socialstyrelsen. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/kunskapsstod/2018-8-9.pdf> (hämtad 2021-03-16).

Svensson, Gustav (2015) Rättslig reglering av människobehandlande organisationer. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Tham, Pia (2007) Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *The British Journal of Social Work*, 37 (7): 1225-1246.
<https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/bjsw/bcl054>.

Tham, Pia & Deborah Lynch (2020) 'Perhaps I should be working with potted plants or standing at the fish counter instead?': newly educated social workers' reflections on their first years in practice. *European journal of social work*, 1-13. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1760793>.

Tuckett, Anthony G. (2005) Applying thematic analysis theory to practice: A researcher's experience. *Contemporary Nurse*, 19 (1-2): 75-87. <https://doi.org/10.5172/conu.19.1-2.75>.

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Vyvey, Eline, Rudi Roose, Lieselot De Wilde & Griet Roets (2014) Dealing with risk in child and family social work: From an anxious to a reflexive professional? *Social Sciences*, 3(4): 758-770.
<https://doi.org/10.3390/socsci3040758>.

Whittaker, Andrew (2018) How Do Child-Protection Practitioners Make Decisions in Real-Life Situations? Lessons from the Psychology of Decision Making. *The British Journal of Social Work*, 48 (7): 1967-1984. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/bjsw/bcx145>.

Internetkällor:

Jerdén, Erik (2019) 150 barn har farit illa på grund av socialtjänstens misstag: "Inte överraskad" - Nyheter (Ekot). *Sveriges radio*. 7 januari kl. 12.58. [<https://sverigesradio.se/artikel/7126935>] (hämtad 21-04-01).

Nationalencyklopedin, misstag. [<http://www-ne-se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/misstag>] (hämtad 2021-04-22).

Nationalencyklopedin, misslyckande.

[<http://www-ne-se.ezproxy.ub.gu.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/misslyckande>] (hämtad 2021-04-22).

Bilaga 1

Socionomprogrammet Göteborgs Universitet

21-03-04

Informationsbrev

Hej,

Vi heter Sofia och Dorothea och är socionomstudenter vid Göteborgs Universitet som under våren 2021 skriver vår kandidatuppsats inom socialt arbete. Detta brev är till dig, som blivit tillfrågad om att delta i en intervju till uppsatsen, som innehåller uppgifter om uppsatsens syfte och detaljer kring hur vi planerar att genomföra intervjuerna.

Syftet med uppsatsen är att undersöka socialsekreterares tankar om och känslor kring yrkesrelaterade misstag, för att skapa en förståelse för hur detta kan utgöra hinder och möjligheter i yrkesutövningen. Intervjun kommer att beröra frågor om hur du som socialsekreterare upplever och hanterar misstag i arbetslivet, samt om hur du anser att det kollegiala förhållningssättet gentemot yrkesrelaterade misstag ser ut på din arbetsplats. Din medverkan är värdefull för oss, utifrån vår förhoppning om att denna studie kommer att vara betydelsefull för hur socionomstudenter och nyutexaminerade socionomer känner inför risken att göra misstag i arbetslivet.

Intervjuerna planeras att äga rum enligt överenskommelse under veckorna 10-12 (8-26 mars). De kommer att hållas via videosamtal, beräknas pågå mellan 40-60 minuter och kommer att spelas in med dator och/eller mobiltelefon, dock begränsat till ljudupptagning.

Intervjumaterialet kommer enbart att användas till vår uppsats och raderas när den blivit godkänd. Uppgifter om dig och din arbetsplats kommer att vara anonymiserade i uppsatsen som sedan kommer att publiceras på GUPEA, Göteborgs Universitets databas för studentuppsatser.

Din medverkan är frivillig och du har rätt att när som helst att avbryta ditt deltagande i studien utan att ange orsak. Du kan dra tillbaka de uppgifter du lämnat fram till dess att vi skickat in uppsatsen för examination.

Kontakta oss gärna om du har frågor.

Med vänliga hälsningar,

Sofia Eliasson

gussofiael@student.gu.se

0767871384

Dorothea Harrison

gushardo@student.gu.se

0739981448

Uppsatshandledare:

Ing-Marie Johansson

ing-marie.johansson@socwork.gu.se

Bilaga 2

Intervjuguide

Bakgrund

- Vill du berätta lite om dig själv och din arbetslivserfarenhet som socionom?

Inställning till risken att begå misstag

- Hur tänker du kring risken att begå misstag på arbetet?
- I media uppmärksammas då och då fall där det blivit fel inom socialtjänsten i frågor som rör barn och unga, hur skulle du beskriva att du förhåller dig till dessa fall?
- Hur upplever du att din syn på risken att begå misstag har förändrats från att det att du var nyexaminerad socionom fram till nu?

Hantering av känslor och konsekvenser

- Vilka konsekvenser kan uppstå i relation till att göra misstag på din arbetsplats?
 - praktiska
 - känslomässiga
- Har du under din tid som socionom utvecklat några strategier för att hantera yrkesrelaterade misstag?
- Kan du ge exempel på situationer på jobbet (till exempel i mötet med klienter) som vänts till rätta efter att ha blivit fel, hur gick det till?

Personalgruppens förhållningssätt till misstag

- Hur uppfattar du att det pratas om yrkesrelaterade misstag på din arbetsplats?
- Upplever du att det finns utrymme för stöd i form av handledning och reflektion med kollegor och/eller chefer i fråga om misstag som uppstått?
- Hur önskar du att yrkesrelaterade misstag skulle behandlas inom socialt arbete?

Slutligen

Är det något annat du tycker är viktigt och vill lägga till om temat yrkesrelaterade misstag?