



GÖTEBORGS  
UNIVERSITET

INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

# **“Att man blir dödshotad på jobbet, [skratt] det är sånt som händer”**

En kvalitativ intervjustudie om socialsekreterares  
upplevelser kring att representera en myndighet i  
beslutsprocessen gällande barn

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

VT22

Författare: Alva Cordero Brantebäck och Maja Dickell

Handledare: Ulf Borelius

Antal ord: 17 026

## **Abstract**

Titel: “Att man blir dödshotad på jobbet \*skratt\* det är sånt som händer” - En kvalitativ intervjustudie om socialsekreterares upplevelser kring att representera en myndighet i beslutsprocessen gällande barn

Författare: Alva Cordero Brantebäck och Maja Dickell

Syftet med denna studie var att undersöka dels socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av att representera en myndighet i beslutsprocessen gällande barn, dels hur de hanterar eventuella svårigheter och problem i samband med det senare. Vi genomförde sex kvalitativa intervjuer med socialsekreterare anställda på socialtjänster belägna i Västsverige. Alla respondenter var anställda som socialsekreterare med olika befattningar inom enheter för barn och unga. Det insamlade materialet kodades och tematiserades. Därefter analyserades det med hjälp av av teorierna copingstrategier och gräsrotsbyråkrat samt med begreppet handlingsutrymme. Ett resultat i studien var att socialsekreterarna upplevde sig vara ansiktet utåt för myndigheten samtidigt som de kände stöd av organisationen. Ett annat resultat var att socialsekreterarna upplevde handlingsutrymmet som en utmaning i de situationer lagrummet begränsar dem. Slutligen framkom det även att socialsekreterarna använde sig av olika strategier för att hantera svårigheter och problem, varav en benämndes som transparens.

*Nyckelord:* handlingsutrymme, copingstrategier, kvalitativa intervjuer, social barnavård, representera myndighet.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>6</b>
1.1 Probleminledning	6
1.2 Problemformulering	8
1.3 Syfte och frågeställningar	8
<b>2. Bakgrund</b>	<b>10</b>
2.1 Lagrum	10
2.1.1 Socialtjänstlagen (SoL)	10
2.1.2 Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU)	11
2.2 Delegering	12
2.3 Tillsyn	12
<b>3. Tidigare forskning</b>	<b>14</b>
3.1 Socialarbetares erfarenheter kring beslutsfattande	14
3.2. Faktorer som påverkar beslutsfattandet	16
3.2.1. Socialarbetarens upplevelser av vilka yttre faktorer som påverkar beslutsfattandet	16
3.2.2. Psykisk hälsa i relation till beslutsfattandet	17
3.3. Arbetsgruppens och organisationens betydelse	19
3.3.1. Praktisk hjälp av organisationen	19
3.3.2. Emotionell hjälp av organisationen	20
3.4 Sammanfattande diskussion	21
<b>4. Teoretiska utgångspunkter</b>	<b>23</b>
4.1 Coping	23
4.2 Gräsrotsbyråkrat	25
4.2.1 Handlingsutrymme	27
<b>5. Metod</b>	<b>29</b>
5.1. Metodval	29
5.2 Förförståelse	29
5.3 Urval	30
5.4 Insamling av empirin	31
5.5 Bearbetning av empirin	32
5.6 Analysmetod	32
5.7 Metoddiskussion	33
5.8 Etiska överväganden	35
5.9 Arbetsfördelning	36
<b>6. Resultat &amp; Analys</b>	<b>38</b>
6.1 Socialsekreteraren som myndighetsperson	38
6.1.1 Ansiktet utåt	38
6.1.2 Myndighet i ryggen	41
6.1.3 Handlingsutrymmet i relation till yrkeserfarenhet	43
6.2 Allmänhetens uppfattning och parterers uppförande gentemot socialtjänsten	45

6.2.1 Allmänhetens okunskap om socialtjänstens arbete	46
6.2.2 Hot mot socialsekreterare	49
6.3 Svårigheter i relation till beslutsfattandet	52
6.3.1 Inga grunder till beslut trots hög oro	52
6.3.2 Att inte kunna stå för beslut	54
6.4 Att hantera svårigheter: kollegialt och organisatoriskt stöd	56
6.5 Slutatser och sammanfattning	58
<b>7. Slutdiskussion</b>	<b>60</b>
Referenslista	65
Bilaga 1	69
Bilaga 2	71

## **Tack!**

Vi vill tacka våra respondenter som ställt upp på att intervjuas av oss. Utan er hade uppsatsen aldrig varit möjlig, tack!

Vi vill även tacka varandra för ett bra samarbete, goda skratt och för att vi genom hela processen utfört arbetet som ett team.

Slutligen vill vi tacka vår handledare Ulf för givande handledning som bidragit till studiens potential. Din positiva anda och skämtsamma jargong har under uppsatsprocessens tuffa stunder smittat av sig på två stressade studenter, vilket gjort upplevelsen till en minnesvärd erfarenhet. Tack Ulf!

# 1. Inledning

## 1.1 Probleminledning

Sociala problem är samhällsfenomen som i stor del påverkar samhällets mest utsatta grupper. I Sverige har arbetet med sociala problem utvecklats och utgör en stor del av den svenska välfärden (Meeuwisse & Swärd, 2013:23ff). Socialutredningen, som pågick från 1968 till 1982, hade till uppgift att utveckla ett lagförslag som skulle bidra till en utveckling av den dåvarande socialvårdens verksamhet (Pettersson, 2011:11). Socialutredningen mynnade bland annat ut i ett lagförslag, som kom att kallas socialtjänstlagen, där man i slutbetänkandet övergick från benämningen socialvård till socialtjänst. Detta för att betona verksamhetens utvidgade uppgifter (ibid:193). Ytterligare ett lagförslag var Lag med särskilda bestämmelser om vård av underåriga (LVU) vilken innebar att om vårdnadshavare inte samtycker till placering av barnet utanför det egna hemmet kunde det ske med tvång. LVU fick en del kritik innan den, tillsammans med Socialtjänstlagen (SoL), antogs av riksdagen och trädde i kraft 1982. Till stor del handlade kritiken om en oro kring att barns rättsställning skulle försvagas och att de skulle riskera att fara illa (ibid:197).

Under åren efter lagändringen har socialtjänstens arbete fortsatt att utvecklas. De senaste åren har den sociala barn- och ungdomsvården genomgått betydande förändringar där barnets rättigheter och ställning stärkts i lagen (Socialstyrelsen, 2015). Även om det är vårdnadshavares ansvar att i första hand tillgodose barnets behov, har socialnämnden ett ansvar att arbeta för att barn växer upp under trygga förhållanden. Det ansvar som socialnämnden är förpliktade till utförs i praktiken till stor del av de olika kommunernas socialtjänst (Kunskapsguiden, 2019). Barn som riskerar att fara illa kan komma att bli föremål för utredning hos socialtjänsten genom anmälan, ansökan eller kännedom på annat sätt, där socialtjänsten då utreder barnets situation i form av skydds- och riskfaktorer (Socialstyrelsen, 2015).

Åsa Furén-Thulin (2021) uttrycker på SKR's socialtjänstblogg en åsikt om att socialtjänsten idag tar emot en del kritik som ibland är rättfärdigad och behövlig

då socialtjänsten möter samhällets mest utsatta barn. En granskning av arbetet, i form av kritik, som utförs kan således leda till förbättring och utveckling av det. Dock beskrivs en del av kritiken som riktas mot socialtjänsten som obefogad i den mening att den riktas mot fel aktör, då socialtjänstens arbete styrs av de lagar som åligger verksamheten (Furén-Thulin, 2021).

Furén-Thulin (2021) lyfter alltså hur socialtjänsten tar emot både berättigad och oberättigad kritik. På SVT finns två separata nyhetsrapporteringar av Nybogård, Roos & Vedmar (2022), samt Leverin, Schwartz & Franco (2022). Nyhetsrapporteringarna berör demonstrationer i Göteborg och Malmö där desinformationskampanjer och påverkanskampanjer kring socialtjänsten lett fram till demonstrationer mot LVU runt om i Sverige under 2022. I nyhetsrapporteringen beskriver SVT hur demonstranterna hävdar att socialtjänsten omhändertar barn enligt LVU på vaga grunder. Nybogård, Roos & Vedmar (2022) beskriver hur cirka 200 personer samlades i Malmö för att demonstrera mot hur socialtjänsten tvångsomhändertar barn. Liknande demonstration hölls i Göteborg där Leverin, Schwartz & Franco (2022) beskriver att demonstranterna hävdade att socialtjänsten säljer placerade barn.

Socialtjänsten får som konstaterat motta en del kritik, där enskilda anställda även utsätts för hot. En nationell undersökning utförd av Novus på uppdrag av Akademikerförbundet SSR visar att var tredje anställd inom socialtjänsten utsatts för hot eller våld någon gång under åren 2018-2020. Hoten kom från klienter och deras anhöriga och var bland annat hot om halshuggning av socialarbetaren och uppsökande av socialarbetaren i hemmet. Hoten beskrivs som ett mönster där det centrala målet var att påverka beslutsfattandet (Rubin, 2020). Skinner (2021) beskriver hur socialarbetare som utstår hot kan känna sig tvingade att låta hoten gå förbi vilket riskerar att den enskilde får kontroll över handläggningen. Situationen blir än mer komplex då socialsekreterarnas upplevelser av samma hotfulla situationer, och av kritiken mot socialtjänsten i media, inte ges utrymme. Medierapporteringen lyfter oftast partens eller föräldrarnas bild av situationen vilket gör den onyanserad där handläggningen framstår som godtyckligt utförd av enskilda socialsekreterare, vilka inte kan kommentera situationen på grund av sekretess och yrkesetiska skäl (ibid.). Oscarsson (2019) rapporterar om hur ett

socialkontor i västra Göteborg håller sin reception stängd, med glasväggar som separerar besökarna från receptionisterna. Incidenter som lett fram till beslutet om stängd reception framställs som våldsamma situationer där bord och stolar kastats, samt där viftande med knivar och spott och slag mot de anställda ägt rum.

## **1.2 Problemformulering**

Som beskrivet i avsnittet ovan har socialtjänsten, specifikt enheter för barn och unga, en historik av att motta kritik, där kritiken vi redogjort för möjligtvis kan ses som obefogad. Socialnämndens ansvar för barn och unga som redogjorts för i tidigare avsnitt beskrivs som omfattande, och som det yttersta skydds nätet för att barn skall få sina levnadsvillkor tillgodosedda. Något som också de enskilda socialsekreterarna som är anställda på socialtjänsten bär ett ansvar för. Att socialtjänsten ska verka för barnets bästa kan innebära att förälderns önskemål inte blir tillgodosedda.

Vi anser det som problematiskt att socialtjänsten och socialsekreterare mottar kritik och hot i relation till att socialsekreterarnas bild saknas. I den tidigare forskning vi hittat upplevs forskningsfältet som begränsat och saknar en bild av hur socialsekreterare i Sverige beskriver sin egen arbetssituation och roll. Den bild som finns av socialtjänsten blir då begränsad till andras åsikter i nyhetsrapporteringar. Med denna utgångspunkt finner vi det intressant att lyfta socialsekreterares upplevelser av deras egna arbetssituation där den situation som blir föremål för kritik är en del av arbetssituationen. Vi vill ge socialsekreterare möjlighet att ta upp andra problem och svårigheter som uppstår i den process som ofta blir föremål för kritik. Således vill vi i vår studie ge plats åt socialarbetares berättelser och öka förståelsen för de upplevelser de erfarit i yrkesrollen i samband med beslutsprocesser och representerandet av en myndighet.

## **1.3 Syfte och frågeställningar**

Syftet med studien är att undersöka dels socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av att representera en myndighet i beslutsprocessen gällande barn, dels hur de hanterar eventuella svårigheter och problem i samband med det senare.



Med utgångspunkt i detta syfte är våra viktigaste frågeställningar:

- Hur upplever socialsekreterare att det är att representera en myndighet vid beslutsprocessen gällande barn?
- Vad uppfattar de som svårigheter eller problem i samband med detta?
- Hur hanterar de dessa svårigheter eller problem?

## 2. Bakgrund

### 2.1 Lagrum

#### 2.1.1 Socialtjänstlagen (SoL)

Av SoL:s (SFS 2001:453) första kapitel framgår mål med socialtjänsten, vilka bland andra är att barnets bästa ska beaktas vid beslut om barn. Med barn avses individer under 18 år. Vidare framgår att socialtjänstens verksamheter ska bygga på människors självbestämmanderätt och rätten till integritet. I 5 kap. 3 § SoL (SFS 2001:453) framgår att socialtjänstens insatser ska planeras och utföras tillsammans med den enskilde. Således kan konstateras att socialtjänstens insatser som beslutas enligt SoL (SFS 2001:453) är på frivillig basis. Vidare innehåller SoL (SFS 2001:453) särskilda bestämmelser för olika grupper där 5 kap. 1-3 §§ anger bestämmelser för barn och unga, bland annat vad socialnämnden ska sörja för gällande barn och unga. Exempelvis ska socialnämnden verka för att barn som riskerar att fara illa och få en ogynnsam utveckling får det stöd och skydd som krävs.

Av 11 kap. SoL (SFS 2001:453) framgår hur handläggning av ärenden ska gå till inom socialtjänsten. Kapitlet behandlar bland annat att en utredning ska inledas utan dröjsmål efter inkommen ansökan, anmälan eller via kännedom på annat sätt. Kapitlet innehåller paragrafer som rör handläggning av ärenden gällande barn, där det framkommer att en omedelbar skyddsbedömning ska göras vid inkommen anmälan. Kapitlet innehåller bestämmelser om att socialnämnden får kontakta sakkunniga och referenspersoner i ärendet om situationen kräver det, med hänsyn till att utredningen inte ska vara mer omfattande än nödvändigt. Utredningen får normalt sett fortgå under 4 månader innan den mynnar ut i eventuellt förslag till beslut om insats.

Vidare behandlar 14 kap. i SoL (SFS 2001:453) den anmälningsplikt som åligger vissa yrken, som exempelvis myndigheter samt dess anställda, vars verksamheter berör barn och unga. Kapitel 15 reglerar tystnadsplikten som bland annat åligger den som är/varit verksam inom yrkesmässigt bedriven verksamhet som avser

insatser enligt SoL (SFS 2001:453), där denne inte obehörigen får röja uppgifter om enskildas personliga förhållanden som tillgodogjorts inom yrket.

### *2.1.2 Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU)*

Som nämnt ovan bygger insatser via SoL (SFS 2001:453) på frivillighet och samtycke. I de fall då parter inte samtycker till insatser och socialtjänsten ser en påtaglig risk för barnets utveckling och hälsa kan vård enligt LVU (SFS 1990:52) aktualiseras. Socialtjänsten har ett ansvar gentemot barn att ingripa skyddande vid behov, vilket denna tvångslag möjliggör (Socialstyrelsen, 2020). Barnets bästa skall alltid vara avgörande i beslut som tas enligt LVU (ibid.).

För att beredas vård enligt LVU (SFS 1990:52) skall tre separata kriterier uppfyllas. Det första kriteriet berör de bestämmelser som regleras i 2-3 §§ LVU (SFS 1990:52). I 2 § LVU (SFS 1990:52) beskrivs hur vård kan beredas om det finns brister i den unges hemmiljö. I 3 § LVU (SFS 1990:52) benämns att vård kan beredas med hänsyn till barnets eget skadliga beteende, exempelvis kopplat till ett aktivt missbruk. LVU (SFS 1990:52) berör i 2 § barn upp till 18 år och fall som berör 3 § ungdomar upp till 21 år, beslut om vård behöver dock tas innan ungdomen fyllt 20 år. Det andra kriteriet berör att missförhållandet som antingen finns beskrivit i 2 § och/eller 3 § LVU (SFS 1990:52) ska bedömts vara så allvarligt att risken att barnets hälsa och utveckling skadas är påtaglig och hög. Det tredje kriteriet berör att insatser eller vård inte kan ges på frivillig väg då samtycke saknas (ibid.). Vård enligt LVU skall inte fortgå längre än det bedöms som nödvändigt och skall ses som en insats med en tidsbegränsning (Socialstyrelsen, 2020). Beslut enligt LVU (SFS 1990:52) omprövas eller övervägas var 6:e månad.

Vård enligt LVU (SFS 1990:52) består av omhändertagande av barn och sker genom en ansökan hos förvaltningsrätten, vilket regleras i 4 § LVU (SFS 1990:52). I de ärenden ett beslut från förvaltningsrätten inte kan inväntas kan socialnämnden fatta beslut om ett omedelbart omhändertagande (Socialstyrelsen, 2020). Ovanstående regleras i 6 § LVU (SFS 1990:52) och det skall då vara troligt att förvaltningsrätten, vid en inkommande ansökan, skulle ha fattat beslut om LVU. Beslut om omedelbart omhändertagande får fattas om konsekvensen av att

inte agera skulle kunna bidra till att socialtjänstens utredning försvåras eller att barnet kan komma att skadas mer om beslutet om ett omedelbart omhändertagande inte tas (Socialstyrelsen, 2020). Beslut om omedelbart omhändertagande får fattas av socialnämnd, men vid brådskande situation får beslutet tas av nämndens ordförande eller annan ledamot i nämnd som har förordnats att ta dessa beslut. Efter ett omedelbart omhändertagande har socialtjänsten fyra veckor på sig att inkomma med en ansökan om LVU till förvaltningsrätten, förvaltningsrätten tar därefter beslut (ibid.). Mer kring förvaltningsrätt och nämnd nämns i nedanstående kapitel 2.2.

## **2.2 Delegering**

I varje kommun finns det en socialnämnd som består av kommunens valda partirepresentanter. Socialnämnden ansvarar och bestämmer över kommunens socialtjänst (Brinn för barnen, 2021). Socialtjänsten är en politiskt styrd organisation där beslut får fattas av vissa professionella utifrån en bestämd delegationsordning (Kunskapsguiden, 2020). Delegering innebär att rättigheten att fatta ett beslut överlämnas, vilket i fallet betyder att delegerade beslut fattas å nämndens vägnar (Socialstyrelsen, 2021). Socialsekreterare, enhetschefer, ledamot i nämnd samt nämnden har olika delegation till varje beslut. Hur delegationsordningen ser ut i kommunen bestäms av respektive politiska nämnd (Kunskapsguiden, 2020). En del beslut behöver dock alltid fattas av nämnden, som exempelvis ett omedelbart omhändertagande av barn vilka regleras i Kommunallagen 6 kap. 38 § (SFS 2017:752). Således kan konstateras att beslutsprocessen till viss del regleras av lagen.

## **2.3 Tillsyn**

Som nämnts i tidigare avsnitt (2.1.1) regleras socialtjänstens arbete till stor del av SoL (SFS 2001:453). I 13 kap. 1 § SoL (SFS 2001:453) regleras den tillsyn som råder över socialtjänsten som utförs av den statliga myndigheten Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Uppdragets karaktär beskrivs vara att granska, förbättra, kvalitetssäkra samt göra socialtjänsten mer rättssäker (Inspektionen för vård och omsorg, 2022). Uppdraget utgår från de lagar och regler som ska följas inom exempelvis socialtjänsten.

I Brottsbalken (SFS 1962:700) 20 kap. 1 § regleras brottet tjänstefel. Den anställda som utför professionellt arbete inom socialtjänsten är en tjänsteman och bedriver i sitt arbete myndighetsutövning (Kunskapsguiden, 2020). I Brottsbalken (SFS 1962:700) 20 kap. 1§ regleras att tjänstemän kan bli dömda till tjänstefel när denne genom myndighetsutövning med avsikt eller med vårdslöshet förbisett eller ignorerat de arbetsuppgifter denne skall utföra. Brottet tjänstefel kan endast dömas ut om konsekvenserna är av en allvarligare grad.

### 3. Tidigare forskning

För att hitta tidigare forskning har Göteborgs universitetsbiblioteks sökmotor Supersök samt databaserna Scopus och ProQuest Social Sciences använts. För att hitta inspiration till sökord har vi även använt oss av Göteborgs universitetsbibliotek sökmotor för publicerade och godkända uppsatser, GUPEA. Vi började utforska området med de svenska sökorden "Socialsekreterare" och "barn och unga", för att sedan forska vidare med hjälp av följande engelska sökord i olika kombinationer: "Social worker", "decision-making", "experiences", "represent", "threats", "child", "work environment", "perceptions", "workplace violence", "uncertainty", "consequences", "discretion", "authority" och "criticism".

I första hand letade vi efter tidigare forskning som inte var äldre än 10 år, och helst i en svensk kontext. Vi insåg snabbt att kravet om en svensk kontext inte var möjligt då de flesta studier vi fann var gjorda i utländska kontexter. I sökprocessen läste vi abstrakten till de artiklar vi fann med hjälp av sökorden, för att på så sätt välja ut de som var relevanta för vår uppsats forskningsämne. Alla artiklar som är presenterade i studien är peer reviewed.

#### 3.1 Socialarbetares erfarenheter kring beslutsfattande

Här presenteras två kvalitativa studier, en från Sverige och en annan från USA. Studiernas gemensamma nämnare är deras intressefokus på socialarbetares erfarenheter kring beslutsfattande. Dock skiljer de sig åt vad gäller resultatet. Den svenska studien av Hultman et al. (2018) beskriver ett strategifokuserat resultat kring bibehållandet av yrkesintegriteten, medan Gricus (2018) resultat från sin amerikanska studie belyser erfarenheter kopplade till disciplinära åtgärder som en följd av oetiskt eller oprofessionellt beteende i yrket.

Hultman et al. (2018) studerar med hjälp av fokusgrupper och intervjuer svenska socialarbetares erfarenheter av beslutsfattande inom Försäkringskassan gällande barn med funktionsvariationer och deras rätt till personlig assistans. Studien fokuserar på socialarbetarnas reflektioner kring en flyktig yrkesintegritet och

resultatet visar att socialarbetarna använder sig av olika förhållningssätt och strategier för att bibehålla sin yrkesintegritet. Ett förhållningssätt som författarna lyfter fram är "bureaucratizing". Med detta menar författarna att socialarbetarna baserade sitt beslut på fakta och information snarare än subjektiva bedömningar. Enligt författarna implicerar detta förhållningssätt olika strategier som socialsekreterarna använde sig av för att bibehålla yrkesintegriteten. Sammantaget innebär dessa strategier olika tillvägagångssätt som socialarbetarna använder för att göra objektiva bedömningar. Exempelvis kunde det handla om att använda sig av färdiga manualer, medicinska bevis och prejudikatbeslut. Vid situationer där det inte fanns några prejudikatbeslut att referera till kunde socialarbetarna även relatera till sig själva, och vad de själva skulle anse som förälder i klientens situation.

Hultman et al. (2018) visar vidare hur rättfärdigande är något som skyddar yrkesintegriteten och den professionella självbilden, där även den privata självbilden diskuteras. Att uppfattas som oempatisk av klienter och att besitta en annan åsikt än klienterna var inget socialarbetarna önskade och kunde leda till sömnlösa nätter för dem. Genom att på olika sätt rättfärdiga sitt beslut kunde socialarbetarna lättare hantera klienternas omdömen. Ett exempel på en strategi för att rättfärdiga ett beslut identifieras av författarna som "blaming". Det innebär att socialarbetarna rättfärdigade beslut genom att hänvisa ansvar till organisationen, och att de var bundna av lagar och praxis som avgjorde vilket beslut bedömningen utmynnande i. I vissa fall talade socialarbetarna om att de endast var ansvariga för själva utredningen, och att andra instanser eller professionella med mer delegation tog det slutgiltiga beslutet. Resultatet visar också på diskussioner om hur föräldrar fått felaktig information från sjukvården, vilket givit dem en felaktig uppfattning om vad de kunde förvänta sig för hjälp av socialarbetarna. I sådana fall pratade socialarbetarna om hur de fick ta konsekvenserna av en annan professionells misstag, där föräldrarnas missnöje riktades mot socialarbetarna.

I likhet med Hultman et al. (2018) visar Gricus (2018) att rättfärdigande av beslut kan skydda socialarbeters både professionella och privata självbild. Med hjälp av såväl enkäter som kvalitativa intervjuer studerar Gricus (2018) hur socialarbetare i

USA, vid anmälan om oetiskt eller oprofessionellt beteende i arbetet, påverkas av disciplinära åtgärder utträttade av en licensing board. Författaren redovisar socialarbetares reflektioner kring hur åtgärderna påverkat dem långsiktigt på ett personligt såväl som yrkesmässigt plan. Resultatet visar hur socialarbetarna påverkats från första kontakten med licensing board och upp till ett decennium därefter. Professionella som fått disciplinära åtgärder av licensing board finns registrerade med namn i en databas. Detta var för vissa socialarbetare förödmjukande, särskilt då det felaktiga agerandet förklarades som en konsekvens av bristande kunskap. En del socialarbetare förklarade åtgärderna som obefogade och skyllde på andra att de agerat oetiskt eller professionellt. Andra socialarbetare tog ansvar för sitt agerande och ägde det felaktiga beteendet. Därutöver uttryckte socialarbetarna en känsla av att vara övervakad på arbetet såväl som i privatlivet, vilket fick till konsekvens av att de rannsokade sig själva och var rädda för att göra fel. De uppgav också att de hade fysiska problem, som sömnsvårigheter och magknip, och upplevde känslor av skam och en rädsla för att bli stämplad för att ha bedömts agerat felaktigt. Vissa uttryckte även att de ångrade sitt yrkesval och andra att de avslutat sin anställning inom socialt arbete.

### **3.2. Faktorer som påverkar beslutsfattandet**

I nedanstående text presenteras artiklar som undersökt vilka faktorer som kan påverka ett beslut inom socialtjänsten. Avsnittet är uppdelat i två delavsnitt där det första avsnittet berör socialarbetarnas upplevelser av vilka yttre faktorer som påverkar beslutsfattandet, och det andra berör psykisk hälsa i relation till beslutsfattandet.

#### *3.2.1. Socialarbetarens upplevelser av vilka yttre faktorer som påverkar beslutsfattandet*

Här presenteras två kvalitativa studier, Keddell & Hyslop (2020) från Nya Zeeland och Nyathi (2018) från Storbritannien. Studiernas gemensamma nämnare är intressefokus på socialarbetares egna föreställningar om faktorer som påverkar de beslut som tas inom den sociala barnvården. De båda artiklarna redogör för olika påverkansfaktorer, dock skiljer sig socialarbetarnas upplevelser i de olika artiklarna.



Keddell & Hyslop (2020) studerar med hjälp av enkäter, fokusgrupper samt intervjuer kontextens påverkan på beslutet trots ärenden med liknande inslag. Författarna redogör i resultatet för externa faktorerers inverkan på det slutgiltiga beslutet. Exempelvis beskriver socialarbetarna att de i större utsträckning omhändertar yngre barn med anledning av att de endast varit anknutna till den biologiska familjen under en kort period på grund av deras låga ålder. Vidare beskrivs faktorer som exempelvis familjernas historia/konstellation och föräldrars tidigare reaktioner på socialtjänstens oro, vara viktiga i avvägning om insats eller ej.

I likhet med Keddell & Hyslop (2020) beskriver Nyathi (2018) faktorer som kan påverka beslutet som den enskilda socialarbetaren tar. Författaren studerar med hjälp av semistrukturerade intervjuer och observationer faktorer som har en påverkan på beslutet, i relation till den egna socialarbetarens erfarenheter och organisatoriska resurser, vilket kan ses som en utveckling av Keddell & Hyslop (2020). Nyathi (2018) lyfter fram socialarbetares resonemang kring det professionella omdömet betydelse för beslutfattandet. Majoriteten av socialarbetare med lång erfarenhet beskrev att prioritering av beslut skedde efter hur brådskande beslutet var, andra beskrev snarare att beslut prioriterades efter vilket som skulle innebära en stor förändring för individens liv. Vidare lyfter författaren socialarbetares bild av att relationen mellan familjen och socialarbetaren påverkade beslutfattandet och kunde vara avgörande för hur beslut togs. Exempelvis beskrevs ett fungerande samarbete som en viktig faktor. Slutligen beskriver författaren hur organisatoriska faktorer, som resurser, påverkar hur och vilka beslut som tas. Exempelvis beslutades det ibland om insatser emellanåt baserat på ekonomiska resurser eller arbetsgruppens resurser snarare än på grunder såsom risk för skada (ibid.).

### *3.2.2. Psykisk hälsa i relation till beslutfattandet*

Här presenteras tre kvalitativa studier, samtliga från Storbritannien. Studiernas gemensamma nämnare är deras intressefokus på socialarbetares psykiska hälsa och dess påverkan på upplevelser av beslutfattandet.

Nyathi (2018) studerar hur beslut gällande barn tas i Storbritannien (se avsnitt 3.2.1 för mer information). Författaren beskriver hur socialarbetarens psykiska mående och ångestnivå var styrande i de beslut de tog i ärenden. Nyathi (2018) beskriver även hur ett sämre mående bestämde huruvida beslut om insatser av inskränkande karaktär togs eller inte.

I likhet med Nyathi (2018) visar Leonard & O'Connor (2018) att ångest möjligtvis är en drivkraft i beslutsfattandet. Med hjälp av fokusgrupper av longitudinell karaktär under åren 2010-2016 undersöker författarna socialsekreterares perspektiv på påverkansfaktorer till beslut. De redogör för nyexaminerade socialarbetares upplevelser av skräck och oro inför att inneha makten att ta beslut så kort inpå examen. Vidare beskrivs hur en rädsla av att göra misstag var drivande i beslutsprocessen. Resultatet visar också hur socialarbetarna uttryckt att de inför möten fått förhöjd puls, skakningar i kroppen samt illamående, samtidigt som de förväntas hålla uppe en professionell fasad. Ovanstående beskrivs av författarna som ett dilemma kring vilken plats de egna känslorna har i beslutsfattandet. Författarna beskriver dock att arbetsledaren var av uppfattningen att de sändaste besluten tas när den enskilda socialarbetaren har tillgång till egna emotioner, exempelvis empati.

I likhet med Leonard & O'Connor (2018) åskådliggör O'Connor & Leonard (2014) vilken delvis baseras på samma emperi som Leonard & O'Connor (2018), socialarbetarens erfarenheter kring deras egna emotioner. Författarna lyfter med hjälp av fokusgrupper faktorer som påverkar socialarbetarens beslutsfattande i ärenden gällande barn. De redogör även för socialarbetarnas rädsla för att göra misstag i beslut då en medvetenhet finns gällande att de själva hålls ansvariga för beslutet. Socialarbetarna i studien beskriver hur utredningen som mynnar ut i ett beslut kan vara ångestfylld. Detta med grund i att tidigare utredningar varit ångestfyllda. Vidare beskriver författarna att de egna känslorna har en påverkan på hur mycket energi som läggs på ärendet. En respondent uttryckte att vissa beslut tenderar att inte vara styrda av policys utan snarare av känslor och makt.

### **3.3. Arbetsgruppens och organisationens betydelse**

Detta avsnitt innehåller forskning som berör socialarbetares erfarenheter och diskussioner kring organisationens och arbetsledningens betydelse för beslutsprocessen. Avsnittet är uppdelat i två delavsnitt, det första belyser socialarbetares diskussioner om organisationens och arbetsledningens betydelse för beslutsfattandet. Det andra delavsnittet behandlar socialarbetares diskussioner om det emotionella stöd en organisation och arbetsledning kan erbjuda vid svåra arbetsrelaterade situationer.

#### *3.3.1. Praktisk hjälp av organisationen*

Här presenteras två kvalitativa studier, Keddell & Hyslop (2020) från Nya Zeeland (se avsnitt 3.2.1 för mer information) och Falconer & Shardlow (2018) från Finland och England. Studiernas likheter är deras resultat som presenterar organisatoriska premisser och omständigheter som påverkar beslutsprocessen.

Keddell & Hyslop (2020) presenterar socialarbetares uppfattning om arbetsledarens särskilda mandat i vissa beslutsfattanden, där beslut gällande huruvida en förälder ska ha vårdnaden om sitt barn eller inte diskuterades. Beslutet kunde inte tas om inte arbetsledaren håller med om beslutsförslaget. Arbetsledarens avgörande roll i sådana beslut diskuterades som en nödvändighet, då beslutet att frånta föräldrar sitt barn är ett omfattande ingripande. Socialsekreterarna belyste vikten av att beslutet ska ha positiva konsekvenser för barnet, där arbetsledarens mandat, tillsammans med socialsekreterarens bedömning utgjorde en större rättssäkerhet för barnet.

I likhet med Keddell & Hyslop (2020) presenterar Falconer & Shardlow (2018) att varken engelska eller finska socialarbetare upplever att beslut tas enkom av socialarbetaren själv. De engelska socialarbetarna beskriver att de vid svåra situationer, som dilemman, i första hand skulle gå till sin överordnade, en möjlighet som beskrevs som uppskattad. Till skillnad från de engelska skulle majoriteten av de finska socialarbetarna primärt rådfråga en eller flera kollegor vid svåra dilemman. Författarna beskriver hur de finska socialarbetarna arbetade i par och på så sätt möjliggjorde det också att ens partner influerade de beslut som

togs. I England beskriver socialsekreterarna snarare att en överordnad influerade de beslut som togs, och att anledning till att man skulle jobba i par snarare var av säkerhetsskäl.

Vidare presenterar Keddell & Hyslop (2020) ett resultat om den hierarkiska ordningen mellan socialarbetarna och deras överordnade i relation till beslutsfattandet, där maktskillnaden beskrivs som uppenbar i beslutsfattandet. De överordnades makt diskuteras som, å ena sidan, bra där dessa fungerar som arbetsledare och ger den oerfarne socialarbetaren ett tydligt fokus. Å andra sidan beskrivs den överordnades makt innebära ett mer organisatoriskt intresse, där makten nyttjas till organisationens fördel, snarare än till fördel för barnets säkerhet eller familjen. Överordnade beskrivs se mer till risker för organisationen, än risker för barnet.

Liksom Keddell & Hyslop (2020) visar resultatet i Falconer & Shardlow (2018) på en tydlig hierarkisk ordning i beslutsprocessen gällande det engelska arbetssättet, där socialarbetarna talar om den överordnades tydliga inflytande i beslutsprocessen då den överordnade beskrivs ta beslut som socialarbetaren inte har delegation för. De finska socialarbetarna talar snarare om ett arbetssätt i team, där en mer horisontell ordning beskrivs.

### *3.3.2. Emotionell hjälp av organisationen*

Här presenteras två kvalitativa studier, Gricus (2018) från USA och Roesch-Marsh (2016) från Skottland. Studiernas gemensamma nämnare är resultaten som innehåller reflektioner samt diskussioner om hur socialarbetare hanterar egna emotioner som uppstår i arbetet. Gricus (2018) studie belyser socialarbetares erfarenheter kopplade till disciplinära åtgärder, beslutade av en "licensing board", som en konsekvens av oetiskt eller oprofessionellt beteende i yrket (se avsnitt 3.1 för mer information). Roesch-Marsh (2016) studie bygger på observationer, intervjuer och fokusgrupper där syftet är att utforska och förstå beslutsprocessen i beslut som behandlar boenden för barn och ungdomar.

Gricus (2018) beskriver om hur socialarbetarna hade både positiva och negativa erfarenheter av stöd från arbetsgivare och kollegor vid processen kring den

disciplinära åtgärden, där flera socialarbetare talade om att arbetsgivare och kollegor medverkat vid kontakt med "licensing board". Socialarbetarna som upplevde att stödet från arbetsgruppen och organisationen inte fanns, beskrev att det ledde till känslor av ensamhet och isolering. Dessa hade inte tagit emot hjälp på grund av sådana känslor och tankar.

Roesch-Marsh (2016) redogör bland annat för hur relationer mellan professionella kan bidra till att den enskilda socialarbetaren får möjlighet att hantera sina egna känslor. De intervjuade socialarbetarna beskrev processen fram till ett beslutsfattande som en kollektiv process, där stöttning från arbetsledare, chefer och arbetsgrupp kunde motverka socialarbetarens upplevelser av ångest samt att känna sig utelämnad i beslutsprocessen. Socialarbetarna reflekterade kring hur arbetsgruppens uppgift är att hantera den enskilde socialarbetarens ångest, där arbetsgruppen kan underlätta beslutsprocessen genom att lyssna och diskutera beslutet. Det kan i sin tur bidra till att kvaliteten på de beslut som tas höjs.

### **3.4 Sammanfattande diskussion**

Ovan redovisade studier berör alla på något sätt socialarbetarnas egna erfarenheter och upplevelser, där en del av studierna berör sådana erfarenheter och upplevelser i relation till beslutsfattande. Detta ser vi som en likhet med vår studie. En viktig skillnad är dock att vår studie fokuserar på beslutsprocessen i stort. Vi är medvetna om att de ämnen som våra respondenter benämner inte i sin helhet är representerade i den tidigare forskningen. Detta med grund i att vi förhöll oss öppna under intervjuerna, varför vi inte frågade specifikt om hot gällande upplevda svårigheter och problem. Således finns ingen tidigare forskning som fokuserar specifikt på upplevelser om hot. En del studier skiljer sig från vårt fokus genom att enbart behandla yttre faktorer som påverkar själva beslutsfattandet, som exempelvis Keddell & Hyslop (2020) där de behandlar faktorer som påverkar beslut, snarare än upplevelser av beslutsprocessen i sig. En annan skillnad mellan de redovisade studierna och vår egen är att alla utom Hultman et al. (2018) är gjorda i en utländsk kontext. Dock är betydelsen av denna diskutabel då socialarbetarnas erfarenheter fortfarande kan vara likartade då arbetet berör människor i utsatthet. Hultman et al. (2018) är förvisso gjord i en svensk kontext

men berör socialarbetare som utredare för försäkringskassan. Å ena sidan, i likhet med vår studie, är försäkringskassan en statlig myndighet precis som socialtjänsten. Å andra sidan, till skillnad från vår studie, skiljer sig utredningar och således beslutsprocessen åt inom försäkringskassan jämfört med inom socialtjänsten. Trots att Hultman et al. (2018) kan tänkas bidra till forskningsfältet är fältet fortfarande mycket begränsat och outforskat. Utifrån den forskning vi har hittat kan det således tänkas att vi möjligtvis har hittat en kunskapslucka.

## 4. Teoretiska utgångspunkter

### 4.1 Coping

Coping som begrepp kan användas synonymt med stresshantering. Det finns ingen erkänd definition som den enda riktiga, men Lazarus och Folkmans definition är en av de mest vedertagna. De beskriver att coping handlar om en ansträngning för att kunna hantera krav som upplevs som problematiska eller som befinner sig bortom personens resurser (Weman-Josefsson & Berggren, 2013:64). I vår studie har vi valt att använda coping som teori då den syftar till att undersöka hanteringsätt hos socialsekreterare i relation till upplevda svårigheter och problem, vilket stämmer överens med våra frågeställningar.

Lazarus och Folkman menar att coping är en beteendemässig och kognitiv ansträngningsprocess som görs oavsett utfallet. Det handlar om att hantera situationer snarare än att bemästra dem. Det kan handla om större händelser i livet, eller simplare saker i form av vardagliga stressorer (Weman-Josefsson & Berggren, 2013:64). Brattberg (2008:38) beskriver hur en god copingförmåga relaterar till självkänslan och känslan av att duga. Personer med dålig copingförmåga upplever ofta känslor av att inte duga, men genom att föreställa sig att man duger, oavsett om man tror på det innerst inne eller inte, kommer i sinom tid en sådan upplevelse infinna sig, och således följer en god copingförmåga. Personer med god copingförmåga och således god självkänsla tvivlar inte på sin goda självkänsla när de ställs inför svåra situationer som kräver en copingstrategi (ibid.).

Det finns fyra kategorier av copingstrategier: problemfokuserade, emotionsfokuserade, socialt stöd och dysfunktionell coping. Samtliga strategier används ofta samtidigt i en situation där en av dem dominerar (Weman-Josefsson & Berggren, 2013:64). Vilken den dominerande strategin blir beskrivs vara beroende på individens personlighet, en optimistisk eller pessimistisk livsinställning, och om situationen således bedöms som ett hot eller en utmaning (Weman-Josefsson & Berggren, 2013:65).

Problemfokuserad coping handlar om att ta kontroll över situationen och påverka och förändra den genom aktivt handlande, så att den blir mindre påfrestande. Olika handlingsätt kan innebära informationsökande, planering, problemlösning och aktivt handlande, där den problemfokuserade copingförmågan kan förbättras genom att träna upp dessa. Problemfokuserad coping används exempelvis vid en stressfull situation då man förbereder sig för en tentamen genom att studera inför den, eller också när man söker upp en person för att reda ut en konflikt (Weman-Josefsson & Berggren, 2013:65).

Till skillnad från problemfokuserad coping, där handlingsfokuset ligger på förändring av den faktiska situationen, så handlar emotionsfokuserad coping om påverkan på och förändring av de negativa känslor man upplever i samband med situationen. Emotionsfokuserad coping handlar om att minimera situationens betydelse på olika sätt, att distansera sig från den eller att acceptera den. Copingstrategin kan vara hjälpsam vid situationer utom vår kontroll, där själva situationen i sig inte går att påverka. Handlingsätten innefattar både beteendemässiga och kognitiva ansträngningar där beteendemässiga ansträngningar kan innefatta saker som skingrar de negativa känslorna, som att ta en paus eller träffa vänner. Kognitiva ansträngningar innebär snarare att förändra känslorna genom tankar, som att försöka tänka positivt eller omvärdera situationen (Weman-Josefsson & Berggren, 2013:66).

Att söka och ta emot socialt stöd kan beskrivas som en separat copingstrategi, likväl som en del av problemfokuserad- och emotionsfokuserad coping. Copingstrategin handlar om att ta emot eller söka upp socialt stöd från andra människor för att få hjälp rent emotionellt eller praktiskt för att hantera situationen. Det sociala stödet kan å ena sidan handla om att söka hjälp för att hantera situationen, som att söka tröst hos en vän eller söka vägledning hos någon med mer erfarenhet av situationen. Ett socialt stöd beskrivs även vara avgörande för hur en anställd klarar av krav vid exempelvis hög arbetsbelastning. Å andra sidan kan det sociala stödet vara en flykt eller ett undvikande från situationen, exempelvis att umgås med vänner istället för att leta efter jobb när man är arbetslös (Weman-Josefsson & Berggren, 2013:66).



Till skillnad från de tre hittills redogjorda copingstrategier, som fokuserar på att förändra och påverka den faktiska situationen och- eller de negativa känslor som uppstår i samband med situationen, så gör dysfunktionella copingstrategier varken eller. Dysfunktionella copingstrategier innefattar ofta försvarsmekanismer som förnekande, rationalisering och förskjutning, vilka i sig kan få negativa konsekvenser (Weman-Josefsson & Berggren, 2013:67). Försvarsmekanismen förnekande innebär att man vid en situation som blir ohanterbar och för obehaglig intalar sig själv att situationen inte är sann. Detta görs för att man inte har kapacitet nog att hantera situationen, således hanteras den genom att förneka (Aroseus, 2013). Det finns olika sätt att förneka på, ett av dem innebär att bagatellisera och förminska situationen genom att intala sig själv att betydelsen av situationen är mindre än vad den verklighetsförankrat är (Egidius, u.å.).

## **4.2 Gräsrotsbyråkrat**

Michael Lipskys bok, utgiven 2010, om street-level bureaucracy bygger på en tidigare utgåva från 1980. I utgåvan från 2010 skriver Michael Lipsky om street-level bureaucracy som den teori som behandlar de yrkesgrupper som inom den offentliga sektorn möter människor i samhället näst intill varje dag. Street-level bureaucracy är en teori med många benämningar på grund av de översättningar och tolkningar som gjorts av svenska författare. I nedanstående stycken kommer teorin benämnas som gräsrotsbyråkrati, och vi kommer att referera till den senare utgåvan. Vi har valt att använda teorin gräsrotsbyråkrati utifrån att den kan tillämpas på yrkesgrupper som möter människor i samhället, vilket kan relateras till vårt syfte. Vi ämnar undersöka socialsekreterares upplevelser i relation till att de är en del av en stor organisation som utgörs av en hierarki. Således kan gräsrotsbyråkrati tänkas applicerbar. Inom gräsrotsbyråkratin är handlingsfrihet eller handlingsutrymme ett centralt begrepp, således presenteras även handlingsutrymme som ett delavsnitt senare i texten.

Lipsky (2010:xi) benämner att yrkesgrupper som kan ses som gräsrotsbyråkrater är exempelvis poliser, lärare och socialarbetare. Yrkesgruppernas arbete definieras av som nämnts ovan den direkta kontakten med människor i samhället, i yrkesrollen, samt möjligheten att till viss mån vara självständig i sitt arbete och i

utförandet av arbetsuppgifter (ibid:xii). Dilemmat som gräsrotsbyråkraten står inför är hur man ska förhålla sig till regler och lagar uppifrån organisationen samtidigt som man ska möta människor och ta hänsyn till de individuella behov de har (ibid). Lipsky (2010:xi) benämner hur gräsrotsbyråkratens dilemma ställer krav på att organisationen ska bidra till att skapa diskretion, även benämnt som utrymme för att kunna göra bedömningar som möjliggör individuella beslut fattade med grund i människans behov. Lipsky (ibid.) beskriver samtidigt att gräsrotsbyråkratens ideal om att kunna göra individuella bedömningar sällan möjliggörs på grund av tids-, informations- och resursbrist (ibid.). Gräsrotsbyråkraten är organisationens ansikte utåt mot samhället, där de ska implementera de lagar, regler och manualer som högre instanser beslutat om. Gräsrotsbyråkraten befinner sig längst ner i den hierarkiska kedjan (ibid:xii). Detta avstånd mellan de som beslutar om lagar och regler och den enskilda gräsrotsbyråkraten möjliggör dock för den enskilda exempelvis socialsekreteraren att forma den egna yrkesutövningen (ibid:xi). Möjligheten att forma den egna yrkesutövningen benämns av Lipsky (2010:16) som autonomi. Lipsky (ibid.) hävdar att ledningen i organisationen ska möjliggöra för självbestämmande för den enskilda handläggaren i viss mån. Detta med grund i att gräsrotsbyråkraten inte helt kan läras att följa de beordrande som de får från överordnade, återigen på grund av komplexiteten i yrkesrollen (ibid.).

Lipsky (2010:xii) beskriver att en komplexitet ligger i att gräsrotsbyråkratens arbetsuppgifter inte kan utföras direkt genom regler och manualer. Detta på grund av att de ärenden som gräsrotsbyråkraten hanterar alltid är av individuell karaktär, därför krävs att gräsrotsbyråkraten har en förmåga att kunna improvisera och anpassa den verksamhet denne jobbar i till individen. Detta benämns även som handlingsfrihet (ibid.). Lipsky (2010:13) beskriver att handlingsfrihet är det som möjliggör för gräsrotsbyråkrater att vara beslutsfattare. Handlingsfrihet möjliggörs av det som Lipsky (ibid.) benämner som diskretion och autonomi. Inom gräsrotsbyråkratin beskrivs den statliga och kommunala välfärden till viss del som frivillig, med andra ord att den är frivillig att använda på grund av det oftast finns andra mer kostsamma alternativ (Lipsky, 2010:54). Något som möjligtvis kan ses som mer applicerbart på en amerikansk kontext. Dock beskriver Lipsky (ibid.) att deltagandet i välfärden knappast kan ses som frivillig när man väl är inne i

systemet. Med grund i att deltagandet i välfärden inte blir frivilligt beskriver Lipsky (2010:55) att maktfördelningen mellan klienten och gräsrotsbyråkraten inte blir jämn. Lipsky (ibid.) hävdar att gräsrotsbyråkraten inte har något att förlora i relation till att denne inte alltid kan ge klienten det den vill ha. Besluten som gräsrotsbyråkraten tar i ärenden och som skall delges till klienten väcker ofta reaktioner och känslor, vilket gräsrotsbyråkraten då blir mottagare för (Lipsky, 2010:xii). Klagomål och reaktioner som gräsrotsbyråkraten möts av beskrivs av Lipsky (ibid.) som något gräsrotsbyråkraten är bra på att avdramatisera. Till följd av detta bär gräsrotsbyråkraten ofta med sig en stor andel av klientens känslor och reaktioner, utan att erkänna att de skulle vara av en mer omfattande karaktär (ibid.).

#### *4.2.1 Handlingsutrymme*

Handlingsutrymme, eller diskretion, kan beskrivas som kärnan i det professionella arbetet och rör den självständighet professionen innebär i utförandet av arbetsuppgifter (Dellgran, 2018:178). I vår studie har vi valt handlingsutrymme som begrepp då det är en stor del av det vardagliga arbetet som socialsekreterare utför. Vi syftar undersöka egna upplevelser och hanteringsätt hos socialsekreterare, där handlingsutrymmet möjligtvis kan påverka detta.

Handlingsutrymmet innebär att handläggaren gör egna bedömningar i beslut som inte kan tas rutinmässigt där ärendets särskilda omständigheter tas i beaktning i bedömningen (Blomberg & Dunér, 2018:201). Handlingsutrymmet kan problematiseras som ett rättsstatligt och demokratiskt problem med tanke på dess oundviklighet samt svårigheten i att övervaka och kontrollera yrkesutövningen, något som kan leda till mistro och skepsis. Handlingsutrymmet i kombination med övervaknings- och kontrollsvårigheter kan uppfattas som riskabelt med tanke på att det bland annat möjliggör maktmissbruk (Dellgran, 2018:179).

Dock är handlingsutrymmet inte helt ovillkorat. Å ena sidan beror dess oundviklighet dels på en tolkningsfrihet som lagar och riktlinjer till viss del kräver, vilka handläggaren är ålagd att följa (Blomberg & Dunér, 2018: 201). Å andra sidan villkoras och begränsas handlingsutrymmet genom organisationen och ledningen i form av delegationsordningar och befattningsbeskrivningar (Dellgran,

2018:179). Handlingsutrymmet för socialarbetaren formas av organisationen och dess organisering där de organisatoriska villkoren beror på de administrativa och tankemässiga ramar vilka påverkar möjligheterna för socialt arbete (Svensson, Johansson & Laanemets, 2021:60). En socialarbetaren med handlingsutrymme bör vara införstådd i de resurser som organisationen besitter då en sådan förståelse av handlingsutrymmets ramar kan innebära att det kan nyttjas maximalt (Svensson, Johansson & Laanemets, 2021:35, 61).

Den yttersta förutsättningen för handlingsutrymmet beskrivs vara ett förtroende för den professionelles förmåga att kunna ta legitima, objektiva och kunskapsbaserade beslut som bygger på professionella och objektiva bedömningar, vilka är fria från personliga värderingar och moral (Dellgran, 2018:179). Blomberg & Dunér (2018:201) beskriver även att socialsekreterare möter människor och ber dem berätta om uppgifter som kan vara privat men också av känslig karaktär. På grund av att arbetet berör människors personliga angelägenheter kan det möjligtvis ses som rimligt att parter har olika syn på hur situationer bör hanteras men även delade åsikter om insatser kan tänkas rimligt.

## 5. Metod

### 5.1. Metodval

För att samla in empiri till vår studie användes kvalitativa intervjuer, vilket är ett tillvägagångssätt för att erhålla individers åsikter och perspektiv på det valda ämnet (jfr Bryman, 2018:561). Kvalitativ metod valdes då den med fördel kan användas för att studera hur människor i samhället uppfattar den sociala verkligheten. Ovanstående eftersträvades då syftet med vår studie var att undersöka socialsekreterares egna upplevelser och erfarenheter kopplat till representerandet av en myndighet vid beslutsprocessen som en del av deras yrkesroll (jfr Bryman, 2018:61). Intervjuerna var av semistrukturerad karaktär, vilket är ett lämpligt tillvägagångssätt om studien aspirerar mot att utforska intervjupersonernas egna reflektioner och upplevelser i förhållande till de förbestämda teman som studien rör (jfr Bryman, 2018:563).

### 5.2 Förförståelse

Thurén (2007:58) beskriver förförståelse som tanken om att våra erfarenheter och sinnen färgar hur vi tolkar den sociala omvärlden. Människors respektive erfarenheter bidrar till att alla människor gör olika tolkningar av den sociala omvärlden vilket bildar vår förförståelse (Thurén, 2019:113). Intresset för den sociala barnvården och för socialsekreterares upplevelser väcktes under vår verksamhetsförlagda utbildning (VFU) som löpte över en hel termin, vilken vi gjorde som barnsekreterare respektive socialsekreterare inom socialtjänsten, på enheter för barn och unga. Under VFU-perioden blev fick vi insyn i det arbete och de processer som äger rum kring barn och unga på socialtjänsten, vilket kan tolkas som att vår förförståelse till det valda ämnet formats av de erfarenheter vi erhöll under vår VFU. Thurén (2007:61) beskriver även hur förförståelsen med tiden ändras och omarbetas allt eftersom vi får fler erfarenheter. Efter VFU:n fick vi chansen att arbeta som socialsekreterare på våra VFU-platser. Detta har bidragit till att vi samlat på oss fler erfarenheter av vad det innebär att vara socialsekreterare och hur det är att representera en myndighet. Tidigare hade vi endast fått ta del av sådana erfarenheter genom observation eller under våra handledares vägledning. Avslutningsvis behöver vår förförståelse för uppsatsens

fokus inte nödvändigtvis vara till vår nackdel i studien då Thurén (2019:113) beskriver hur en individ måste ha erfarenheter för att kunna förstå vad någon annan med liknande erfarenheter upplevt.

### **5.3 Urval**

Totalt har vi intervjuat sex socialarbetare. På grund av uppsatsens tidsramar och resurser begränsade vi urvalet till kommuner inom Västra Götaland samt Halland (jfr Bryman, 2018:238). Vi insåg under intervjutillfällena att delegationen för socialsekreterare i de olika kommunerna såg olika ut beroende på i vilken kommun socialsekreteraren var anställd inom. Detta betyder att arbetssituationen för socialsekreteraren skiljde sig åt med grund i att de alla hade olika mycket handlingsutrymme och delegation. Vi diskuterade detta senare under uppsatsens gång som något vi hade kunnat tänka på innan olika kommuner kontaktades, då det möjligtvis har påverkat vårt resultat. Däremot hade uppsatsen möjligtvis inte blivit klar inom tidsramen om inte flera olika kommuner hade kontaktats för att få tag på respondenter.

De sex socialsekreterarna, det vill säga våra respondenter, valdes ut med hjälp av ett målstyrt urval, vilket är en vanlig urvalstyp för kvalitativa undersökningar. Vårt urval styrdes av vårt syfte med frågeställningar, där kriterier för respondenterna var fastställda utifrån studiens syfte, en anställning inom socialtjänsten som socialsekreterare på enheter som handlägger ärenden gällande barn och unga. Vi hade inga kriterier gällande arbetslivserfarenhet, varför dessa skiljde sig åt mellan respondenterna där en del arbetat inom socialtjänsten med barn och unga i enstaka år, och andra i över 15 år (jfr Bryman, 2018:498). Kriterierna för respondenterna har varit de samma från studiens start och inte utvecklats under studiens gång, något Bryman (2018:498) beskriver som ett a priori-urval.

För att hitta respondenter mejlade vi till enhetschefer och förste socialsekreterare, på enheter för barn och unga, vars e-postadresser gick att finna på respektive kommuns hemsida. Ibland fick vi kontakta kommunväxeln för att få kontaktuppgifter till enhetschef eller förste socialsekreterare. I första kontakten

bifogades vårt informationsbrev med en förfrågan om att vidareföra informationen till respektive enhetschefs/förstes arbetsgrupp bestående av socialsekreterare. Socialsekreterare som önskade delta fick kontakta oss per mejl eller telefon.

#### **5.4 Insamling av empirin**

Respondenterna fick själv välja var intervjun skulle äga rum. Samtliga valde att genomföra intervjun på deras arbetsplats, förutom en som föredrog att intervjun gjordes via Microsoft Teams som är en plattform för digitala möten. Intervjuerna inleddes med en genomgång av vårt informationsbrev (se bilaga 1) och vår samtyckesblankett för att försäkra oss om att respondenterna förstått informationen. Respondenterna fick i samband med detta möjlighet att ställa frågor och fick samtycka till att intervjun spelades in.

Intervjun utgick från en intervjuguide (se bilaga 2) som innehöll bestämda teman som berördes under intervjun. Intervjuguiden innehöll frågor av öppen karaktär för att utforska temana. Under intervjuer lät vi respondenten styra samtalet till viss del, och uppehöll oss längre vid de teman som respondenten själv stannade till vid. Till följd av detta var varje enskild respondent styrande i vilket tema som fick mest fokus i deras intervju. (jfr Bryman, 2018:563). Vidare innehöll intervjuguiden inledande frågor där respondenten fick berätta om vad som fångade deras intresse för socialt arbete med barn och unga. Uppföljningsfrågor och sonderingsfrågor användes genomgående under intervjuerna för att få en djupare beskrivning av respondenternas svar (jfr Kvale & Brinkman, 2014:176f). Efter den första intervjun granskades intervjuguiden, men inga ändringar kom att göras. Detta med grund i att vi inte ansåg det som en nödvändighet då intervjun rymdes inom tidsramen samt att intervjufrågorna bidrog till relevanta svar till forskningsfrågorna. Med tanke på att intervjun var av semistrukturerad karaktär ställdes följdfrågor på intervjupersonens erfarenheter i den mån det bedömdes nödvändigt i varje enskilt fall. Intervjuerna tog mellan 40-60 minuter att genomföra.

## **5.5 Bearbetning av empirin**

Genom att spela in intervjuerna på våra mobiler tilläts vi som intervjuare att vara uppmärksamma på respondenten och ställa relevanta följdfrågor, utifrån att intervjuerna var semistrukturerad (jfr Bryman, 2018:578). Vi eftersträvade att genomföra transkriberingarna i så nära anslutning till genomförandet av intervjuerna som möjligt. Intervjuerna transkriberades så detaljerat som möjligt med en strävan om en exakt återgiven text av vad respondenterna sagt. Dock upplevde vi vissa svårigheter med transkriberingen då det stundom var svårt att uppfatta vad respondenten sa. Vid dessa tillfällen hjälptes vi åt för att lyssna efter vad respondenten sagt, snarare än att gissa oss till. Vid ett fåtal tillfällen, då vi inte kom fram till vad respondenten sa, valde vi att skriva ut i transkriberingen att ordet ej gick att uppfatta.

De delar av transkriberingarna som används som citat i resultat- och analysdelen har bearbetats något för att öka läsbarheten. Exempelvis har mellanord som “ah” och “mm” ersatts med [...], dock utan att innebörden av texten påverkats (jfr Bryman, 2018:581). Vidare ersattes namn på exempelvis städer etcetera med [stad], även annat utmärkande språk ersattes med likvärdigt neutralt språk. Då människor sällan beskrivs prata i fullständiga meningar blev transkriberingarna ibland ogrammatiska. För att öka läsbarheten har vi således ibland lagt till ord vilka markerats med hakparenteser (jfr Bryman, 2018:581). Känslor och uttryck för känslor, som skratt, har markerats med exempelvis [skratt].

## **5.6 Analysmetod**

I vår studie har vi använt oss av öppen/initial kodning och tematisk analys. Den tematiska analysen innebär att det som blir av vikt är vad respondenterna sagt, och inte hur de sagt det. Således kan vi ha gått miste om subtila aspekter av intervjuerna, dock är inte studiens syfte att undersöka hur något talas om (jfr Rennstam & Wästerfors, 2015:59f). Vi har i största mån låtit citatet hänga ihop med den kontext vilken den är tagen ur. Detta för att undvika problem i att man tappar bort vad det är respondenten syftar till i citat (jfr Bryman, 2018:701).



Den öppna/initiala kodningen gjordes genom att vi till en början detaljerat kodade alla transkriberingar efter innehållet. Detta gjordes med en öppen inställning för att kunna ta fram ett rättvist speglat och nyanserat material till resultatet (jfr Bryman, 2018:691). Efter en första kodning gick vi igenom det kodade materialet igen för att leta efter kategorier fokuserade efter studiens syfte och frågeställningar, där vi delade upp materialet utifrån dessa (jfr Bryman, 2018:703). På så sätt kom vi så småningom att kunna identifiera gemensamma kategorier, och även skillnader i upplevelser hos respondenterna. Kategorierna delades upp i teman som i uppsatsen redogörs för som underteman i resultatet. Temana var “ansiktet utåt”, “myndighet i ryggen”, “handlingsutrymmet i relation till yrkeserfarenhet”, “allmänhetens okunskap om socialtjänstens arbete”, “hot mot socialsekreterare”, “inga grunder till beslut trots hög oro”, “att inte kunna stå för beslut” samt “kollegialt och organisatoriskt stöd”. Dessa bidrog slutligen till ett resultat (jfr Bryman, 2018:705). Studiens material lästes således igenom ett flertal gånger för att göra oss bekanta med materialet, vilket Bryman (jfr 2018:707) beskriver är av vikt för den tematiska analysen. Med hjälp av våra teman skapade vi även mer övergripande teman som kom att bli avsnitt i resultatet, dessa var “socialsekreteraren som myndighetsperson”, “allmänhetens uppfattning och parters uppförande gentemot socialtjänsten”, “svårigheter i relation till beslutsfattandet” och “att hantera svårigheter: kollegialt och organisatoriskt stöd”.

Efter kodningsprocessen började vi leta efter relevanta teorier för de framtagna slutgiltiga temana, som kunde bedömas säga något mer om våra citat. Således bestämdes teorierna utifrån vår empiri.

## **5.7 Metoddiskussion**

Oavsett vilken metod en studie utgår ifrån finns vissa krav som empirin bör leva upp till. Extern validitet, även kallat generaliserbarhet, innebär huruvida resultatet från urvalet kan appliceras till populationen (Jacobsen, 2012:21). Den kvalitativa metoden syftar inte till att uppnå en generaliserbarhet (ibid.:171). Således aspirerar inte vi i vår kvalitativa studie mot en generaliserbarhet. Dock kan vårt resultat vara överförbart och appliceras på liknande situationer i liknande kontext. Detta är också en typ av generalisering, däremot ej statistisk (jfr Smith, 2018).

Intern validitet handlar om huruvida det man syftar undersöka är det som faktiskt undersöks (Jacobsen, 2012:21). Den interna validiteten ifrågasätter om metoddesignen är adekvat i förhållande till forskningsfrågorna man vill besvara, alltså huruvida resultatet besvarar frågeställningen (ibid.:59). Den interna validiteten kan testas på olika sätt, där forskaren kan fråga sig om respondenterna är förstahandskällor och framför riktig information. Avseende begreppet "riktig" i kontexten påstås varje upplevelse och uppfattning vara riktig och sann för personen som hävdar den (Jacobsen, 2012:161). Vidare är intervjuer ett tillvägagångssätt som mäter en individuell uppfattning av en situation/problem (Jacobsen, 2012:123). Respondenterna i vår studie är alla socialsekreterare inom socialtjänsten på enheter för barn och unga, och förstahandskällor då de talar utifrån deras egna upplevelser. En av respondenterna har ingen socionomexamen, vilket möjligtvis hade talat för en försvagad intern validitet om vi hade ämnat specifikt intervjua socionomer, istället för socialsekreterare. För att försäkra oss om att vi under intervjuerna skulle få svar på våra frågeställningar delade vi upp intervjufrågorna efter dem. Respondenterna fick inte tillgång till intervjuguiden i förväg, dock till studiens intressefokus och frågeställningar. Detta gav respondenterna en chans att tänka igenom sina svar i förväg utan att ha färdiga svar på våra frågor, vilket således bidrog till reflektioner under intervjuerna.

Reliabilitet benämns även som pålitlighet och trovärdighet, vilket syftar på studiens genomförande och huruvida den utförts på ett trovärdigt sätt (Jacobsen, 2012:21). Reliabiliteten i en studie handlar om hur empirin är tillförlitlig och hur undersökningsmetoden påverkat resultaten (Jacobsen, 2012:173). Intervjuareffekt och kontexteffekt kan påverka reliabiliteten, där intervjuarens närvaro och intervjuplatsen kan påverka vad respondenten säger (Jacobsen, 2012:123). Gällande intervjuareffekt är respondentens medvetenhet kring att den blir intervjuad något som i sig kan påverka vad den säger i intervjun (ibid:174). Gällande vår studie kan en sådan medvetenhet påverka vad respondenterna delar med sig av, också med tanke på att sekretess åligger deras yrke. Ytterligare något som kan påverka reliabiliteten är att respondenterna vet om att vi som uppsatsförfattare har erfarenhet av socialsekreteraryrket, vilket skulle kunna påverka vad de säger. Gällande kontexteffekt är en onaturlig miljö, en ovan miljö

för den som blir intervjuad, vilket kan påverka respondentens svar. I vår studie användes respondenternas arbetsplats som intervjumiljö vilket Jacobsen (jfr 2012:175) beskriver kan ses som en mer naturlig miljö.

## **5.8 Etiska överväganden**

Kalman & Lövgren (2019:9) beskriver hur forskning genom tiderna utsatt människor för risker som i dagens samhälle kan ses som övergrepp på de människor som deltagit. I forskning idag är därför ett forskningsetiskt övervägande av vikt för att undvika tidigare forsknings misstag (ibid:11). Etiken hjälper oss att få perspektiv på hur vi som människor skall bete oss mot andra människor (ibid.).

I föreliggande studie har vi etiskt reflekterat kring de val vi gjort under studiens gång och försökt förhålla oss etiskt korrekt till de människor vi intervjuat. Angående urvalet så undvek vi att använda oss av potentiella intervjupersoner på våra egna VFU-platser och nuvarande arbetsplatser, då vi inte ville att respondenterna skulle ha en relation till oss och känna att de inte kunde tacka nej till att medverka i studien. Detta var även en fråga vi lyfte på de etikseminarium som erbjöds av Göteborgs universitet.

Vetenskapsrådet (2002) beskriver fyra forskningsetiska principer att förhålla sig till för att eftersträva en studie som håller en god forskningsed. Kraven benämns som informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet och kommer nedan beskrivas samt redogöras för hur vi tagit hänsyn till dem i vår studie.

Informationskravet innebär att forskaren skall informera forskningsdeltagaren vad studiens syfte är och vad forskningsdeltagaren tackar ja till om hen vill delta. Informationskravet innebär även information om att en forskningsdeltagare när som helst under studien kan avbryta sin medverkan (Vetenskapsrådet, 2002). I vår studie delgavs ovanstående information dels i vårt informationsbrev (se bilaga 1) via mejl i en första kontakt, dels innan intervjun startade där vi upprepade den

information som finns i informationsbrevet och frågade om deltagarna hade frågor kring innehållet.

Samtyckeskravet avser forskningsdeltagarens rätt att bestämma över sin medverkan i studien (Vetenskapsrådet, 2002). I vår studie har samtycke inhämtats i samband med intervjutillfället i form av en samtyckesblankett, i samtliga intervjuer förutom en där det inhämtats muntligen då intervjun hölls på teams. I samband med inhämtat samtycke informerades respondenten om vad denne samtyckte till.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter som framkommit kring respondenterna i en studie ska behandlas konfidentiellt, där personuppgifter ska bevaras på ett sådant sätt att utomstående inte kan ta del av dem (Vetenskapsrådet, 2002). Respondenterna informerades om detta genom informationsbrev och samtyckesblankett, samt muntligt innan intervjuerna. Respondenterna i studien benämns inte med sina namn utan med en siffra. Utmärkande språk har inte skrivits ut i studien. Likaså har namn på städer etcetera inte skrivits ut.

Nyttjandekravet innebär att det insamlade materialet endast får användas i studien det är ämnat för (Vetenskapsrådet, 2002). Nyttjandekravet togs upp i informationsbrevet där det även lyftes att det insamlade materialet, i form av ljudinspelningar och transkriberingar kommer att förstöras efter att uppsatsen blivit godkänd av examinator.

## **5.9 Arbetsfördelning**

Vi har under uppsatsprocessen eftersträvat en jämn arbetsfördelning samt rak och ärlig kommunikation med varandra. Vi har tidigare erfarenhet av att arbeta tillsammans vilket varit en fördel, då det bidragit till ett lättare samarbete. Majoriteten av arbetet har skett på distans där videosamtal möjliggjort en god kommunikation. Skrivarbetet har strukturerats upp genom att vi till en början diskuterat vad varje avsnitt ska innehålla där vi sedan delat upp skrivandet av textavsnitt mellan oss. Vi har sedan gett varandra feedback på dessa där vi under skrivandet haft en konstant kommunikation för att hjälpa varandra. Möjligtvis har

ett sådant arbetssätt kunnat bidra till en sammanhängande text. En sådan uppdelning var dock inte möjlig i lika stor omfattning gällande uppsatsdelarna om resultat, analys och diskussion. Vi såg en fördel med att skriva delarna tillsammans för att kunna diskutera under tiden som texten producerades och således ta hänsyn till båda våra individuella uppfattningar. Detta för att komma fram till djupare analyser tillsammans. Gällande intervjuer och transkriberingar medverkade vi båda i samtliga intervjuer, där en av oss hade huvudansvaret för hälften av intervjuerna och den andra av oss för andra halvan av dem. Transkriberingarna delades också upp på detta vis mellan oss. Vi har alltså transkriberat tre intervjuer var.

## 6. Resultat & Analys

I föreliggande kapitel presenteras vår studies resultat och analys av den insamlade empirin. Analysen och resultatet presenteras i relation till studiens syfte och frågeställningar, med intentionen att de senare ska besvaras. Citaten i analysen valdes ut då dessa anses representera vad majoriteten av respondenter sagt eller visa på skillnader i upplevelser och/eller åsikter mellan respondenterna.

### 6.1 Socialsekreteraren som myndighetsperson

Analysen är uppdelad i tre delavsnitt vilka har rubrikerna: *Ansiktet utåt*, *Myndighet i ryggen* och *Handlingsutrymmet i relation till yrkeserfarenhet*. I avsnittet redogörs för socialsekreterarnas upplevelser kring att vara en myndighetsperson i en organisationen, men även att representera en myndighet i beslutsprocessen. Respondenterna lyfter svårigheter i relation till representerandet där ett villkorat handlingsutrymme är ett exempel.

#### 6.1.1 Ansiktet utåt

Vid intervjutillfällena uppehåll vi oss vid teman kopplade till att representera en myndighet, vilket också är en del av gräsrotsbyråkratens villkor. Ett flertal respondenter beskrev utmaningar de tidigare mött i relation till representerandet. Nedan följer citat där respondenterna ger uttryck för dessa erfarenheter:

Man inser att det är klart att det är svårt för föräldrar och är det då bara mitt ansikte de har och mitt namn, då är det klart att det är mig de går på liksom, blir besvikna eller arga på. Det går ju inte att ringa till förvaltningsrätten och skälla ut en domare, det är ju inte möjligt rent praktiskt tror jag.

- Respondent 1

Respondent 1 beskriver erfarenheter kring att vara ansiktet utåt för de beslut som tas av socialförvaltningen, men också andra instanser såsom förvaltningsrätten. Något som kan tolkas som att respondenten beskriver gräsrotsbyråkratens villkor, vilket är att vara en myndighetsperson. Gräsrotsbyråkraten (Lipsky, 2010)

benämns vara den person som blir mottagare för de eventuella reaktioner klienter får i möten i relation till beslut. Detta kan tänkas stämma överens med respondent 1:s uttalande om att föräldrar blir besvikna och arga på respondenten i relation till det beslut de får meddelat. Respondenten beskriver samtidigt en förståelse för att vårdnadshavare ger uttryck för känslor till den personen som de faktiskt träffar och har kontakt med, vilket kan tänkas gå i linje med Lipskys (2010) idé om att gräsrotsbyråkraten gärna avdramatiserar de känslor denne får med sig från möten. En tolkning kan göras att detta är ett sätt att acceptera sin yrkesroll om att det är en representant man är, och då får man hantera känslor som klienter har. Att det ingår i uppdraget. Respondenten kan tolkas införstådd i sin yrkesroll.

I följande citat beskrivs en annan upplevelse av att representera en myndighet:

Till slut vågar man nästan inte säga någonting för vad vi än säger så blir det bara fel, och det blir bara dumt. Vad vi än säger så kommer det ändå inte ändra vår bedömning, utan dem blir bara argare, i sådana situationer är det svårt att vara ansiktet utåt.

*- Respondent 2*

Respondenten beskriver här svårigheten i att presentera ett beslut för en förälder eller ungdom när det inte finns en samsyn kring innehållet i det beslut som presenteras. Respondenten beskriver en maktlöshet i att denne inte kan ändra på beslutet som är taget samt hur respondenten än för samtalet lugnar det inte parten som sitter på andra sidan bordet. Citatet av respondent 2 anser vi kan relateras till Hultmans et al. (2018) forskning om utredare på försäkringskassans reflektioner kring deras arbetssituation. I likhet med Hultman et al. (2018) beskriver vår respondent i citatet en oenighet mellan denne själv och klienten/parten i mötet. Till skillnad från Hultman et al. (2018) nämner inte vår respondent att detta skulle göra henne illa till mods av att uppfattas som oempatisk. Dock beskriver respondenten att oenigheten bidrar till en försiktighet i vad denne säger till klienten/parten i mötet. Citatet tolkar vi genom Lipsky (2010) och gräsrotsbyråkrati där socialsekreteraren inte kan böja på de befintliga lagar som finns för att möta individens önskemål. Med andra ord kan det tolkas att

svårigheten i representerandet är kopplat till att socialsekreteraren har en liten handlingsfrihet.

I följande citat beskrivs hur socialsekreteraren inte enbart är representant för organisationen men utan även andra individer inom organisationen:

Sen så hade vi ju i det beslutet, stöd av vår teamledare och det var ju ändå hon som sa till oss “säg så här”, eller “gör så här”, men det blir ju ändå vi som socialsekreterare som är ansiktet utåt och är med på de här mötena och som står och säger att “nej men det är inte tillräckligt” även om vi har fått det till oss av någon annan.

*- Respondent 2*

I citatet beskriver respondenten sin egen arbetssituation i förhållande till att representera en myndighet i möten med klienter, men samtidigt även andra personers beslut eller förslag till handling i samma möten. Socialsekreteraren beskriver att denne inte alltid själv utformat vad som skall sägas eller göras utan att dessa förslag kommit från annat håll, vilket kan tolkas som att respondenten har ett litet handlingsutrymme (Dellgran, 2018). Respondenten beskriver hur en teamledare i detta fall, som i den organisatoriska hierarkin är överordnad och har en mer omfattande delegation, styr det som händer i möten mellan socialsekreterare och klienter. Tolkningsvis kan ovanstående förstås som en begränsning i socialsekreterarnas handlingsutrymme i och med att de själva inte kan utforma sin egen yrkesutövning. En förutsättning för handlingsutrymme är att ha förtroende för socialsekreterares förmåga att ta objektiva beslut. Å ena sidan kan respondentens beskrivning om att teamledaren kan utforma mötet tolkas enligt handlingsutrymmet som att teamledaren inte har förtroende för respondentens förmåga att utföra arbetsuppgifter. Å andra sidan kan samma beskrivning tolkas enligt handlingsutrymme som att teamledaren har ett större handlingsutrymme än respondenten, vilket innebär att det kan åligga teamledaren att utforma mötet genom respondenten.



### 6.1.2 Myndighet i ryggen

Ett återkommande tema för samtliga respondenter var reflektioner kring en positiv upplevelse av hur myndigheten som verksamhet står bakom socialsekreteraren i beslutsprocessen. Nedan följer citat där respondenterna talar om sådana upplevelser:

Jag tycker att det känns bra att det inte bara är jag som har nåt att säga till om här, för det får inte vara godtyckligt av en person. Det ska vara chef och det ska vara utskott och sedan ska det vara förvaltningsrätt. Så är det något knas så kommer ju det upptäckas.

- Respondent 3

Respondenten uttrycker en positiv upplevelse av att inte vara den enda som är involverad i beslutsprocessen, där flera aktörers delaktighet beskrivs minska risken för felaktigheter i processen. Vi tolkar respondentens uttalande enligt handlingsutrymme (Dellgran, 2018) som att handlingsutrymmet beskrivs vara begränsat av delegationsordningar och befattningsbeskrivningar, vilket in sin tur enligt respondenten är positivt. Respondentens uttalande tolkas som att chefer, utskott och förvaltningsrätten utgör en typ av kontroll eller granskning av arbetet utfört av socialsekreteraren, vilket kan öka rättssäkerheten och minska maktmissbruk och andra risker med handlingsutrymmet.

Nästa citat påvisar samma typ av reflektion kring delegation hos en respondent. Dock görs en jämförelse mellan olika upplevelser av olika omfattande delegationer, i relation till att uppleva stöttning:

Jag lade mycket mer tid när det var jag som hade delegationen på att granska min magkänsla än vad jag behöver göra nu, för att det är inte mitt slutgiltiga beslut. Så att arbetsmiljömässigt så är det här bättre för att jag bär inte med mig så mycket hem. Det är mycket lättare att lämna det på jobbet.

- Respondent 4

Respondent 4 talar om en tidigare anställning vilken innebar en större delegation än den som finns i nuvarande anställning. Respondenten reflekterar över hur den nuvarande, mer begränsade delegationen, bidrar till ett mindre handlingsutrymme och ansvar där det slutgiltiga beslutet inte hänger på respondenten. Detta beskrivs även vara bättre ur ett arbetsmiljöperspektiv för denne. Vi tolkar detta enligt handlingsutrymme (Dellgran, 2018) som att respondent 4, i likhet med respondent 3, konstaterar sitt nuvarande handlingsutrymme som begränsat av delegationsordningar och befattningar. Respondent 4 kan tolkas mena att ett större handlingsutrymme medför en sämre arbetsmiljö, där mer delegation och handlingsutrymme möjliggör för att ta med jobbet hem och fundera över beslut utanför arbetstid. Således kan ett mindre handlingsutrymme, där socialsekreteraren inte har delegation att ta vissa beslut, tolkas innebära ett tydligare stöd från myndigheten och organisationen.

Respondent 5 beskriver nedan hur samma stöd upplevs positivt, där stödet diskuteras i relation till en viss typ av beslut:

Är det svårare saker, när man pratar tvångsvård och sånt, då är det ju enhetschefen som är med också. Då är det både jag, teamledare, kanske en medhandläggare och enhetschef. Så då blir det att jag i mötena får representera allihopa. Räcker inte det för en klient så kommer de andra in och backar, så det är det som är så trevligt.

*- Respondent 5*

Respondenten talar om hur ärenden gällande tvångsvård innebär flera aktörers medverkan i beslutsprocessen, där dessa även kan medverka i möten med den enskilde klienten för att styrka respondenten. Uttalandet kan relateras till Keddell & Hyslops (2020) studie där socialsekreterare, i likhet med respondent 5, talar om organisatoriska premisser i beslutsprocessen. Keddell & Hyslop presenterar hur socialsekreterare vid ingripande beslut talar om arbetsledningens avgörande roll som något nödvändigt, på grund av beslutets omfattande karaktär. På liknande sätt talar respondenten i citatet om hur arbetsledning i form av enhetschef och

teamledare medverkar vid liknande ingripande beslut, vilket värderas som positivt.

### *6.1.3 Handlingsutrymmet i relation till yrkeserfarenhet*

I följande delavsnitt presenteras respondenternas upplevelser av handlingsutrymmet över tid, där det beskrivs som obehagligt i början i rollen som socialsekreterare, i relation till den makt det innebar. Vissa delar av citaten blickar bakåt i tiden till då handlingsutrymmet var nytt för respondenten, där en yrkeserfarenhet beskrivs bidra till en professionell självsäkerhet, vilket i sin tur leder till en mer behaglig känsla av att nyttja handlingsutrymmet. I det första citatet belyser respondent 6 organisationens villkor för handlingsutrymmet:

Det är en utmaning i förhållande till organisationen som sådan så att säga, för att man är styrd av budget (...), vi är ju bakbundna på ett sätt.

*- Respondent 6*

Respondent 6 talar om hur arbetet innebär en utmaning på grund av handlingsutrymmet som organisationen styr över i form av budget, vilket respondenten uttrycker bakbinder socialsekreterarna. Respondenten tolkas vara väl medveten om det handlingsutrymme (Svensson, Johansson & Laanemets, 2021) som åligger yrket, likväl som att det villkoras av organisationens ramar. Att vara införstådd i ramarna innebär en större möjlighet att nyttja handlingsutrymmet till sin fulla bredd, något som respondenten kan tolkas vara.

Respondenten i följande citat uttrycker sig kring andra begränsningar av organisationer gällande handlingsutrymmet:

Ah men de första [antal månader] då har man ju inte delegation på några beslut alls, så då är det ju alltid teamledare som står på besluten.

*- Respondent 2*

Respondent 2 talar om att delegationen för denne var begränsad under den första perioden av anställningen, där teamledaren utgjorde delegationen som respondenten saknade. Vi tolkar citatet genom handlingsutrymme (Dellgran, 2018), där det begränsas av delegationsordningar. Hultman et al. (2018) skriver i deras studie om hur socialsekreterarna rättfärdigade beslut genom att hänvisa till bland annat överordnade. Vidare talade vissa av socialsekreterarna om att de enbart var ansvariga för själva utredningen, och inte beslutsfattandet. I likhet med Hultman et al. (2018) beskriver vår respondent att beslut som tas hänvisas till teamledaren.

I följande citat talar respondent 3 i likhet med respondent 2, om begynnelsen av dennes anställning som socialsekreterare på enheten för barn och unga:

Jag var rädd för att jag hade gjort något fel kanske. Eller om jag bara hade gjort lite bättre så hade det kunnat gå bättre. Och det känner jag väl lite mer nu att, jag har nog lättare nu för att se, var ligger ansvaret? Vad har jag för befogenheter? Vad har jag för möjligheter? Så på det viset är det lättare.

*-Respondent 3*

I citatet jämför respondent 3 början av sin yrkesidentitet och en professionell roll, och en nuvarande yrkesidentitet och professionell roll. Respondenten beskriver en upplevelse av en större säkerhet nu, jämfört med en osäkerhet i början av sin karriär kring sin professionella roll. I likhet med Leonard & O'Connor (2018) som skriver om hur nyexaminerade socialarbetare upplevde skräck inför att utföra de arbetsuppgifter med den tillhörande makten som yrket innebär, talar vår respondent om en liknande rädsla i form av osäkerhet kring handlingsutrymmet som yrket innebär. Leonard & O'Connor (2018) presenterar vidare hur nyexaminerade socialsekreterare upplevde en rädsla av att göra misstag, vilket även vår respondent i citatet talar om.

Respondent 6 utvecklar respondent 3:s uttalande, där orsaker till en utvecklad säkerhet i den professionella rollen behandlas:

Ja, både erfarenhet och någon slags personlig utveckling, personlig mognad. Och vissa delar går inte att plugga sig till utan du får jobba, uppleva och göra erfarenheter, vissa ganska tråkiga erfarenheter tyvärr för att komma dit. Det går liksom inte att undkomma det tror jag, att det är jobbigt att jobba med myndighet.

-Respondent 6

Respondent 6 beskriver hur personlighet och yrkeserfarenhet kan orsaka en större självsäkerhet i den professionella rollen som socialsekreterare. Respondenten betonar erfarenheten, där jobbiga erfarenheter beskrivs som oundvikliga för att utveckla en självsäkerhet. Nyathi (2018) presenterar i sin studie hur oerfarna socialsekreterare och erfarna sekreterares åsikter gällande påverkansfaktorer på beslutsfattandet skiljde sig åt där erfarna socialsekreterare såg till utredningens brådskande vid prioritering, medan oerfarna socialsekreterare prioriterade utredningar efter hur jobbiga besluten upplevdes där jobbiga beslut prioriterades lägst. I studien presenteras att erfarenhet var av betydelse för beslutsprocessen, vilket kan relateras till vår respondents uttalande. Respondent 6 talar om jobbiga erfarenheter som oundvikliga, där det, kopplat till Nyathi (2018), kan tolkas som att jobbiga situationer som nyexaminerade tenderar att skjuta upp, inte går att undvika och i slutändan bidrar till viktiga erfarenheter som utvecklar ens professionella roll och självsäkerhet.

## **6.2 Allmänhetens uppfattning och parters uppförande gentemot socialtjänsten**

I följande avsnitt presenteras två delavsnitt: *Allmänhetens okunskap om socialtjänstens arbete* samt *hot mot socialsekreterare*. Avsnittet berör samtliga av våra frågeställningar. Samtliga respondenter talade om rollen som socialsekreterare utifrån allmänhetens uppfattning om socialtjänsten. En gemensam åsikt var att allmänheten inte uppfattades inneha förtroende för socialtjänsten och att den kunde tas i uttryck i antingen för höga förväntningar eller för låga förväntningar. Detta togs ett steg längre när merparten respondenter talade om hot som en svårighet i relation till representerandet i beslutsprocessen, där även säkerhetsrutiner och copingstrategier vid sådana situationer lyftes.

### *6.2.1 Allmänhetens okunskap om socialtjänstens arbete*

I följande delavsnitt presenteras respondenternas upplevelser om hur föräldrars olika sinnesstämningar gentemot socialtjänsten påverkar det arbete socialtjänsten utfärdar. Respondenterna beskriver i delavsnittet hur föräldrarnas olika sinnesstämningar har en påverkan på deras handlingsutrymme. I avsnittet presenteras även strategier som respondenterna använder för att underlätta arbetet, samt situationer då strategierna möjligtvis inte hjälper. I nedanstående citat beskriver respondenten hur denne upplever att socialtjänsten målas upp och vad konsekvenserna av det kan bli:

Jag menar har ni någonsin läst i tidningen att socialtjänsten räddade mitt liv? Nej. Det kommer inte ut och det tycker jag är synd för att vi blir ju svartmålade redan innan vi har fått chansen att fatta beslut ibland (...) till exempel så tycker jag det blir svårt att jobba om att de tror att vi vill folk illa.

*- Respondent 5*

I citatet redogör respondenten för hur människor i samhället generellt redan har en klar bild av socialtjänsten, där en del av bilden är negativ, till följd av skrivelser i massmedia. Respondenten beskriver komplexiteten i att arbeta med människor som är rädda eller tror på en upplevelse av att socialtjänsten vill de illa. Handlingsutrymmet bygger på allmänhetens förtroende för att socialsekreteraren kan fatta beslut som är objektiva, legitima, fria från personliga värderingar och bygger på professionella bedömningar (Dellgran, 2018). Respondenten beskriver att denne inte alltid får möjlighet att fatta beslut för att klientens upplevelse beskrivs vara att denne inte har förtroende för den enskilda socialsekreteraren eller socialtjänsten, vilket i relation till handlingsutrymme kan tolkas som att respondentens handlingsutrymme minskar.

Till skillnad från respondent 5 så resonerar följande respondent kring huruvida det är skillnad på om klienter har höga eller låga förväntningar när de kommer till socialtjänsten:

Att de är rädda försvinner oftast ganska fort när de har träffat en och fått ett ansikte och man inte sitter på höga hästar. När man kan gå in och säga att fast jag ser ju att ni gör det här och det här bra. Jag är inte orolig för det här och det här. (...) Man kan ta ner det väldigt. Men det här med att de vill ha ett resultat som de inte får, det kan jag inte göra något åt på samma sätt.

*- Respondent 4*

Respondenten beskriver erfarenheter av hur upplevelsen av ett ärende kan skilja sig åt, beroende på vilka förväntningar eller känslor klienten har gentemot den enskilda socialsekreteraren. Respondenten skildrar hur föräldrars höga förväntningar på socialtjänsten är svåra att hantera, tolkningsvis kan detta bero på socialsekreterarens begränsade handlingsutrymme. Blomberg & Dunér (2018) redogör för att den enskilda socialsekreteraren skall kunna göra egna bedömningar som är anpassade till varje enskilds ärendets unika karaktär. Dock kan det tolkas att detta inte är möjligt i respondentens utsaga vilket å ena sidan kan bero på att klienten inte är berättigad till det. Å andra sidan kan det bero på att lagar och regler begränsar det den enskilda handläggaren har möjlighet att åstadkomma. Således kan ovanstående känsla, gällande svårigheten att arbeta när parter förväntar sig för mycket, ha att göra med det begränsade handlingsutrymme handläggaren har och en maktlöshet i förhållande till de.

I följande citat beskriver respondenten en strategi som används när det som respondent 4 beskriver uppstår på arbetsplatsen:

Absolut, det är ju rätt så ofta föräldrar är missnöjda, och då får man kanske bara bekräfta dem i det missnöjet, "jag förstår, jag hör att du är upprörd" eller "jag hör att du är missnöjd över det här", bekräfta dem i den upplevelsen, och sen vara väldigt saklig i sin framställan, förbereda sig noga innan man presenterar en bedömning.

*-Respondent 6*

I citatet ovan berättar respondenten om hur föräldrar ibland kan vara missnöjda med det socialtjänsten beslutat om. I citatet beskriver respondenten hur denne vanligtvis hanterar känslor från föräldrar, såsom missnöje, med att vara tydlig och konkret i sin framställan och förbereda sig noggrant, vilket Weman-Josefsson & Berggren (2013) beskriver är ett vanligt tillvägagångssätt när en individ använder en problemfokuserad copingstrategi. Detta kan generera att situationen blir mindre påfrestande.

Respondenten i följande citat ger uttryck för liknande strategier för att förebygga att föräldrar inte förstår beslutsprocessen:

Jag är ganska rak, jag är tydlig, jag är transparent i mitt arbete med klienterna, som vi ska jobba. Jag lägger extra krut på det så att de hänger med i processerna hela tiden och jag märker, desto mer information alltså som dem får, desto lättare är det att jobba med dem och det underlättar jobbet.

*-Respondent 5*

Respondent 5 benämner ovan hur denne motverkar att ha föräldrar som blir missnöjda eller inte förstår beslutsprocessen genom att vara transparent och tydlig i sitt arbete. Respondenten beskriver hur ovanstående möjliggör för att kunna arbeta tillsammans med föräldern. I citatet tolkar vi att respondenten använder en problemfokuserad copingförmåga för att undvika problem som vi tolkar att respondenten har erfårit tidigare. Som nämnt ovan beskriver Weman-Josefsson & Berggren (2013) hur en problemfokuserad copingstrategi lägger fokus på det faktiska handlandet för att minska påfrestning eller förebygga ett problem. Respondenten beskriver hur denne använder transparens och lägger energi på att förmedla information för att föräldrar ska förstå processen och undvika framtida missförstånd, vilket vi tolkar går i linje med det Weman-Josefsson & Berggren beskriver.

I nedanstående citat beskrivs hur en tydlig och transparent kommunikation inte alltid genererar att föräldrar förstår beslut som fattas:



...placerad enligt LVU och hans föräldrar, de går väldigt hårt på mig och min kollega och det spelar liksom ingen roll hur många gånger vi pratar om det att förvaltningsrätten har bestämt det här, ni har överklagat till kammarrätten, kammarrätten har också bestämt det här, men dem ser inte det.

*-Respondent 1*

I citatet beskriver respondenten hur föräldrarna i detta fallet inte blir införstådda i det beslut som socialtjänsten, förvaltningsrätt och kammarrätt är överens om. Respondenten beskriver hur parterna i detta fall och socialtjänsten inte kan mötas. I likhet med de ovanstående respondenterna 5 och 6, beskriver respondent 1 att denne tillsammans med en kollega försökt kommunicera tydligt och försökt göra parterna införstådda, dock utan framgång. Vi tolkar det som att man kan använda strategier som transparens men att det inte alltid räcker hela vägen.

#### *6.2.2 Hot mot socialsekreterare*

I denna del av analysen presenteras och analyseras citat där respondenter talar om hot och hotfulla situationer i samband med beslutsprocessen. Detta var något som samtliga respondenter talade om och kunde relatera till på ett eller annat sätt. I delavsnittets första citat ger respondent 4 exempel på en hotfull situation:

En mamma åkte och berättade för mig vad mina barn hade haft för kläder den dagen när jag lämnade dem på förskolan men hon gjorde ju inget. Pratade om att bränna ner huset och sådär och då blir det diskussioner hemma om att "nej men det kan du ju inte jobba som socialsekreterare", säger maken och så får man liksom ännu mer mot sig.

*- Respondent 4*

I citatet talar respondent 4 om en situation där en förälder betett sig hotfullt genom att söka upp respondentens barn, samt genom att hota att bränna ner respondentens hem. Respondenten tolkas använda dysfunktionell copingstrategi (Weman-Josefsson & Berggren, 2013) och beskriver hoten som tomma ord. Respondentens sätt att hantera situationen varken förändrar den faktiska

situationen eller känslan inför den. Respondenten gjorde ingenting för att förändra situationen, där en eventuell problemfokuserad copingstrategi hade kunnat användas, eller emotionsfokuserad copingstrategi för att förändra och påverka sina känslor inför den. Istället talar respondenten om situationen på ett förnekande sätt, vilket kan kopplas till en typ av dysfunktionell copingstrategi; försvarsmekanismen förnekande (Aroseus, 2013). Att respondenten talar om hotet utan att benämna allvaret i det kan tolkas enligt försvarsmekanismen förnekande som att respondenten bagatelliserar hotet genom att förminska dess allvar och intala sig själv att situationen inte var så hotfull som den framstod. Möjligtvis på grund av att situationen upplevdes så pass obehaglig att den blev ohanterbar.

En annan respondent beskriver en liknande hotfull situation:

Den här personen samtyckte ju inte till att bli placerad som sagt och var väldigt arg på mig och min medhandläggare och uttryckte ett dödshot mot min medhandläggare. Och det är väl en risk, men det är sånt som händer liksom.

Intervjuare: att man blir dödshotad på jobbet?

Att man blir dödshotad på jobbet [skratt] det är sånt som händer.

- Respondent 2

Respondent 2 talar i citatet om hur denne var med om att en kollega blev dödshotad i ett möte där klienten var missnöjd med socialtjänstens bedömning. Respondenten uttrycker vidare en medvetenhet kring att sådana hot är en del av arbetet, det vill säga att det är en del av gräsrotsbyråkratens (Lipsky, 2010) villkor. Respondenten tolkas enligt dysfunktionell coping (Weman-Josefsson & Berggren, 2013) och försvarsmekanismen förnekande (Aroseus, 2013) då respondenten inte benämner allvaret i situationen utan på samma sätt som respondent 4 fokuserar på att förneka genom att bagatellisera situationens allvar. Respondenten kan tolkas genom förnekelse anse att det inte var någon större skada skedd, då sådana situationer uppstår vilket man får räkna med.

Till skillnad från hittills presenterade resultat talar respondenten i nästa citat om allvaret i att motta hot relaterat till aktivt handlande:

Ja jag har ju fått motta hot, det har jag ju. Faktiskt inte så jätteofta. Det är en gång, då var det en pappa som blev dömd för det men det är ganska länge sedan. Men det är ju inte roligt. Det är det faktiskt inte. Men å andra sidan så har jag aldrig varit så nöjd med något beslut heller.

*- Respondent 3*

I citatet konstaterar respondent 4 att denne fått motta ett hot, där en förälder till ett barn blev dömd för det. Respondenten beskriver hur situationen var en otrevlig upplevelse, där beslutet i utredningen som utgjorde föräldrarnas missnöje och hot var ett beslut som respondenten var mycket nöjd med. Citatet kan tolkas enligt copingstrategier och problemfokuserad strategi (Weman-Josefsson & Berggren, 2013) som att respondenten hanterade situationen genom att förändra och påverka den faktiska situationen och ta kontroll över den genom aktivt handlande, där en polisanmälan mot föräldern gjordes.

I nästa citat ges ytterligare exempel på faktiska åtgärder vid hot:

Jo men absolut det har vi, det är i regel så att vi alltid polisanmäler. I regel så får man om man vill gå till företagshälsan, någon psykolog och ha samtal. Beroende på hotets omfattning så kan man få taxi, man kan få larm, man kan följa varandra till spårvagnen och till parkeringen.

*-Respondent 1*

Respondent 1 talar i citatet om olika rutiner som finns på arbetsplatsen när hotfulla situationer uppstår. Rutinerna utgör en sorts problemfokuserad och emotionsfokuserad copingstrategi (Weman-Josefsson & Berggren, 2013) då rutinerna innefattar både praktiska säkerhetsåtgärder som aktivt handlande vilket förändrar och tar kontroll över själva situationen, som att åka taxi till och från jobbet. Arbetsplatsen har även rutiner fokuserade på socialsekreterarens upplevelse och känslor av hotet, som samtalsstöd, vilka tolkas som emotionsfokuserade copingstrategier. Sådana rutiner kan hjälpa

socialsekreteraren att hantera sina egna känslor inför den hotfulla situationen i form av att antingen acceptera den eller distansera sig från den.

### **6.3 Svårigheter i relation till beslutsfattandet**

I följande avsnitt presenteras två delavsnitt: *Inga grunder till beslut trots hög oro* och *Att inte kunna stå för beslut*. Samtliga respondenter beskrev svårigheter som uppstår i relation till slutskedet av beslutsprocessen, beslutsfattandet, där handlingsutrymmet i vissa fall var en utmaning i förhållande till lagrummet. I delavsnitten behandlas även citat vilka berör hur respondenterna hanterar svårigheter i när lagrum begränsar de beslut de egentligen vill ta på grund av hög oro för barnet.

#### *6.3.1 Inga grunder till beslut trots hög oro*

I nedanstående delavsnitt presenteras hur respondenterna beskriver upplevelser av att inte ha möjlighet att ta de beslut de själva hade velat, trots en hög oro för ett barn. I delavsnittet presenteras även strategier kopplat till att hantera dessa svårigheter. I det första citatet beskriver respondenten hur en brist på information kan leda till att socialtjänsten inte kan besluta om de insatser som de upplever behövs:

När jag känner att jag inte har tillräckligt mycket information. När jag känner att jag inte har fått tag på det jag velat under utredningen. Att jag inte fått svar på mina frågeställningar. Då är det inte en bra känsla i magen. (...) där vi inte har tillräckligt för ett LVU. Vi har en hög oro men vi har inget att gå på, vi kan inte pröva det, vi kan inte ansöka. Och vi kanske måste släppa en familj och vi vet att dem är tillbaka strax.

*- Respondent 5*

Respondenten beskriver hur en svårighet i relation till beslutsprocessen är när en utredning inte kan mynna ut i ett beslut som känns bra. Respondenten beskriver hur lagrummet begränsar handlingsutrymmet då socialtjänsten ibland behöver

avsluta ett ärende trots att respondenten själv hade velat göra mer på grund av den höga oro som finns. Vi tolkar respondenten enligt handlingsutrymme (Blomberg & Dunér, 2018) som att de lagar och regler som respondenten behöver förhålla sig till begränsar handlingsutrymmet, där respondenten önskar ett större handlingsutrymme för att få möjlighet att hjälpa familjer när oron är hög. Bristen på handlingsutrymme tolkas göra arbetet mer påfrestande att utföra.

Följande respondent beskriver en upplevelse av att inte kunna genomdriva de beslut som denne själv anser föreligger behov för:

Den här familjen behöver stöd och så säger dem “fast det vill inte vi”. Och att skriva i utredningen att vi ser att dem behöver ha hjälp med det här, det här och det här men det vill inte dem. Det blir jättedåligt för barnet.

*- Respondent 2*

Respondenten redogör för svårigheten när familjer inte samtycker till de insatser socialtjänsten anser vore bäst för familjen. Respondenten beskriver hur oron för barnet är hög, men att socialtjänsten då måste avsluta för att det inte finns fog för tvingande insatser. Vi tolkar respondenten enligt handlingsutrymme (Blomberg & Dunér, 2018) som att respondentens handlingsutrymme bedöms som avsmalnat när parter, i detta fall socialtjänsten och föräldrarna, inte har en samsyn kring oron och till följd av detta samtycker inte föräldrarna. Samtycket är lagstadgat i socialtjänstlagen vilket i detta fall då också krymper handlingsutrymmet. Tillsammans med den skilda synen på situationen blir handlingsutrymmet i detta fall tolkningsvis icke existerande.

Respondenten i följande citat beskriver hur denne själv hanterar ovanstående situationer:

Det handlar ju till syvende och sist om andra människors liv. Och de bestämmer själva och gör sina val.

*-Respondent 3*

Respondenten nämner att denne idag ser på situationer, beskrivet av respondent 2 i tidigare citat, som situationer där ett ansvar också ligger på de människor denne möter i förhållande till deras egna livssituation. Respondents nuvarande tankegång kring att också lägga ansvar på andra människor än sig själv tolkar vi enligt kognitiv emotionell copingstrategi (Weman-Josefsson & Berggren, 2013) där respondenten omvandlat sitt tankesätt för att minimera och distansera sig från situationen. Genom copingstrategin påverkar respondenten sina egna känslor inför situationen.

Respondenten i nästa citat beskriver hur denne hanterar känslor och tankar gentemot att inte kunna uppnå allt denne vill:

Jag tror också när man jobbar med det här så får man tänka att det är jättehemskt, men vissa barn kommer att fara illa på min tjänst, det är så. Jag tror att det inte spelar någon roll vad man jobbar med inom socialtjänsten, det är så det ser ut.

*-Respondent 6*

Respondenten beskriver tankar kring att det möjligtvis är oundvikligt att barn inte skulle komma att fara illa när de är föremål för utredning på socialtjänsten, i relation till att man inte alltid kan ta de beslut man vill och det inte alltid går att motverka eller förändra situationen. Respondenten tolkas enligt kognitiv emotionell copingstrategi (Weman-Josefsson & Berggren, 2013) som att respondenten förändrar och påverkar sina känslor inför den icke påverkansbara situationen. Respondenten beskriver hur dennes tankesätt, likt respondent 3, behandlar hur man hanterar en situation man inte kan påverka. Detta med grund i gällande lagrum och att respondenten själv inte kan ta på sig ansvaret för när denne blir bakbunden av lagrum och att parter eller klienter tackar nej till insatser. Respondentens kognitiva emotionella copingstrategi blir hjälpsamt i att kunna acceptera respondentens egna arbetssituation.

### *6.3.2 Att inte kunna stå för beslut*

I följande delavsnitt presenteras citat i vilka respondenter talar om situationer då de upplever svårigheter inför att stå för beslutet. I analysen lyfts hur

respondenterna tolkningsvis använder sig av en problemfokuserad coping för att hantera dessa situationer. Situationerna i frågan beskrivs av respondenterna som där de i särskilda fall upplevde beslut som svåra att stå för, vilka delavsnittet fokuserar på. I följande citat talar respondent 5 om upplevelsen att inte kunna stå för beslut:

Men nu måste jag ändå säga att det är vi som kommer fram till beslutet i grunden. Det är ändå vi som måste stå för det, men det händer ju att inte vi håller med till exempel teamledare, men då kommer inte jag ställa mitt namn under det beslutet heller. Utan då får dem stå på det, får dem kriga för det. För det kommer inte jag göra. Vi ska inte ha våra namn på saker vi inte står bakom.

- Respondent 5

Respondenten beskriver hur denne kommer fram till beslutet i form av utredningen som denne skriver, och på så sätt bör respondenten kunna stå för beslutet. Vid de situationer då respondenten inte kan stå för beslutet som teamledaren är med och bestämmer beskriver respondenten att denne inte kommer att stå för beslutet. Respondenten beskriver då att teamledaren får skriva sitt namn på beslutet istället, vilket kan tolkas som att respondenten använder sig av ett aktivt handlande i form av problemfokuserad copingstrategi (jfr Weman-Josefsson & Berggren, 2013). Respondenten i citatet kan tolkas uppleva en stressfylld situation där denne inte kan finna sig i att stå för beslutet. Respondenten tar då till en problemfokuserad copingstrategi och gör situationen mindre påfrestande för denne själv.

I nästa citat utvecklar respondent 1 tanken om att vägra stå för, samt meddela, beslut:

Jag hade ju kanske kunnat säga att jag inte tänker meddela det här beslutet, men vart går då gränsen för någon slags arbetsvägran? Jag vet inte, känner inte att jag har kunskap kanske om vad det innebär, och när gränsen går till att man arbetsvägar när man blir instruerad att göra en sak.

*- Respondent 1*

I citatet talar respondenten om var gränsen för arbetsvägran går om denne skulle vägra meddela ett beslut efter instruktion om att göra det. Respondenten talar om dennes okunskap kring ramar och gränser för en sådan vägran. Vi tolkar citatet enligt handlingsutrymme (Svensson, Johansson & Laanemets, 2021). Respondenten talar om en möjlighet att kunna vägra meddela ett beslut, vilket å ena sidan tolkas som att denne är medveten om sitt handlingsutrymme. Å andra sidan tolkas respondentens uttalande om osäkerheten kring handlingsutrymmet som en omedvetenhet kring vad handlingsutrymmet innefattar, där en bättre kunskap om organisationens ramar och resurser hade kunnat bidra till en ökad kunskap om handlingsutrymmets innebörd och väglett respondenten i situationen. I nästa citat utvecklar respondent 6 ovanstående:

Är man på en arbetsplats där det inte funkar så, då tänker jag att då får man säga upp sig. Då får man söka ett annat jobb.

*-Respondent 6*

I citatet talar respondent 6 om att det i vissa fall kan krävas att man avslutar sin anställning, där uttalande "är man på en arbetsplats där det inte funkar" syftar på en tidigare lyft situation där respondenten inte kunde stå för ett beslut vilket ledde till diskussioner och konflikter med överordnade. Likt det första citatet från respondent 5 i delavsnittet, tolkar vi citatet från respondent 6 enligt problemfokuserad copingstrategi (Weman-Josefsson & Berggren, 2013) då respondenten i citatet kan tolkas genom aktivt handlande ta kontroll över situationen och förändra den till att bli mindre påfrestande, i fallet genom att säga upp sig.

#### **6.4 Att hantera svårigheter: kollegialt och organisatoriskt stöd**

I följande avsnitt presenteras hur organisationen och kollegor spelar en stor roll i hur man hanterar att vara representant för en myndighet i beslutsprocessen. Det kollegiala och organisatoriska stödet, coping strategin söka och ta emot socialt stöd, var något alla respondenter nämnde som viktigt i relation till svårigheter och



problem som kan uppstå i yrkesrollen. I nedanstående citat beskriver respondent 5 hur denne använder sina kollegor när respondenten har erfårit en jobbign situation:

Spy galla med kollegor är jättebra. Vi har ju ett yrke där det inte går att gå hem till sin partner, "Jesper 25 han gör så här. Han är dum i huvudet". Du kan ju inte säga någonting. Du kan prata ytligt, men inte komma in på det som är det jobbiga i allting. Så med kollegorna, det är bra att kunna prata med dem. Så det gör jag.

- Respondent 5

Respondenten redogör i citatet för hur denne använder sina kollegor för att prata om jobbiga situationer som uppstår i yrket. Respondenten beskriver hur kollegorna används i och med den tystnadsplikt som åligger yrkesrollen. Tolkningsvis använder sig respondenten av copingstrategin söka och ta emot socialt stöd för att hantera sin egen yrkesroll (jfr Weman-Josefsson & Berggren 2013). Strategin söka socialt stöd är en viktig faktor till att klara av en hög arbetsbelastning, något som respondentens arbetssituation kan beskrivas som. Strategin används, likt de andra copingstrategierna för att kunna hantera en situation. I och med den tystnadsplikt som socialsekreteraren har spelar det kollegiala stödet en ännu större roll i hur respondenten kan hantera sin arbetssituation på ett sunt sätt.

Följande citat beskriver respondent 6 liknande hur denne drar nytta av sina kollegor och chef:

Vid några tillfällen så har jag varit grubblat när jag har kommit hem och funderat på, hur blev det här liksom? Hur kommer det här påverka mig? Vad kan jag göra? Man kan ju också bli rädd för att bli utelämnad i sociala medier och sådana grejer. Kommunicera med kollegor och chef är bra. Man får bli bra på att tänka,

- Respondent 6

I ovanstående citat beskriver respondent 6 likt det respondent 5 beskrev angående att kommunicera och ta hjälp av kollegor är bra. Respondent 6 beskriver även hur

denne tänker mycket själv på sin egen arbetssituation. Ovanstående citat kan kopplas på liknande sätt som det respondent 5 uttryckte, att det sociala stödet från kollegor och chef är bra för att kunna hantera den egna arbetssituationen. Respondent 6 beskriver även egna tankar vilket tolkningsvis är förenligt med det Weman-Josefsson & Berggren (2013) beskriver som emotionell coping strategi, och mer specifikt den kognitiva emotionella copingstrategin. Respondenten tänker efter när denne kommer hem och processar sin egen situation genom att vända och vrida på den som ett sätt att hantera och acceptera den. Detta beskrivs som en kognitiv emotionell copingstrategi.

I avsnittets sista citat presenteras respondent 1:s tankar om hur denne kan ta hjälp av arbetsledning i svåra situationer:

Jag har märkt att jag efter tuffa situationer gärna kallar till möten med chef och 1:ar för att prata igenom vad det var som hände. Vi har sagt att vi skall ha det som rutin att alltid sätta oss ner efter ett omedelbart omhändertagande och prata om vad det var som hände, för att rent känslomässigt avlasta sig.

*-Respondent 1*

I ovanstående citat beskriver respondent 1 att en rutin har implementeras för att hjälpa enskilda socialsekreterare med känslor som de kan ha efter att tuffa situationer har uppstått. I citatet beskriver respondenten att organisationen tagit initiativ till att hjälpa enskilda socialsekreterare att hitta forum där de kan hantera deras egna känslor i situationer som uppstår på arbetsplatsen i yrkesrollen. Vår tolkning blir att socialsekreterare tvingas att använda sig av copingstrategin socialt stöd (Weman-Josefsson & Berggren, 2013), något som respondent 1 beskriver i en positiv mening. Möjligtvis kan det vara organisationens sätt att vara rädda om deras anställda och hindra dem från att utveckla dysfunktionella copingstrategier såsom förnekelse.

## **6.5 Slutatser och sammanfattning**

Utifrån det redovisade resultatet kan vi tolkningsvis dra följande slutsatser:

- Respondenterna har en upplevelse av det är svårt för klienter/parter att skilja på myndigheten i sig och socialsekreterare som myndighetsrepresentant.
- Respondenterna uttrycker en upplevelse av att själva vara ansiktet utåt mot parter i mötet. Dock beskrivs att uppbackning finns om det skulle bli nödvändigt, vilket respondenterna beskriver som skönt.
- Respondenterna upplever handlingsutrymmet som obehagligt i början i rollen som socialsekreterare, i relation till den makt som det innebär. Dock bidrar yrkeserfarenhet till en professionell självsäkerhet, vilket i sin tur leder till en mer behaglig känsla av att nyttja handlingsutrymmet.
- Respondenterna beskriver att handlingsutrymmet är en utmaning i förhållande till att lagrum begränsar dem beslut de egentligen vill ta på grund av hög oro för barnet. I sådana situationer hade respondenterna möjligtvis hjälpts av ett större handlingsutrymme.
- Respondenterna upplever en svårighet med att allmänheten inte känner förtroende för socialtjänsten, där förväntningar på socialtjänsten är tudelad: anting att man får den hjälp man önskar eller att socialtjänsten kidnappar barn. Således föreligger en diskrepans i huruvida handlingsutrymmet i teorin förutsätter allmänhetens förtroende och allmänhetens bristande förtroende.
- Respondenterna beskriver kollegialt stöd som avgörande för hur man hanterar sin yrkesroll.
- Respondenterna beskrivs använda problemfokuserad copingstrategi ofta där de hittar, ibland kreativa, lösningar i situationer när handlingsutrymmet begränsas av lagrum. Således optimeras handlingsutrymmet och socialsekreteraren kan röra sig utanför byråkratins ramar.
- Respondenterna använder transparens som strategi för att förklara beslutsprocessen för föräldrar, vilket ibland upplevs som otillräckligt och föräldrarna förblir oförstående.
- Respondenterna beskriver vid tal om hot, deras egna hantering av situationen där det i analys förekom dysfunctionella copingstrategier, där problemfokuserade och emotionsfokuserade copingstrategier användes överlag vid situationer om hot.

## 7. Slutdiskussion

Syftet med studien har varit att undersöka socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av att representera en myndighet i beslutsprocessen gällande barn. Syftet var även att undersöka svårigheter och problem i samband med representerandet samt hur dessa hanterades. Vi ämnade att redogöra för socialsekreterarnas bild av dennes arbetsituation då detta tidigare inte har varit något som fått plats i varken tidigare forskning eller massmedia. I studiens resultat åskådliggörs respondenternas upplevelser i relation till frågeställningarna och analyserades med hjälp av teorierna copingstrategier, gräsrotsbyråkrati samt begreppet handlingsutrymme. Här i studiens sista kapitel ämnar vi sammanfatta resultatet i relation till våra frågeställningar samt koppla detta till tidigare forskning.

I resultatet redogörs för respondenternas upplevelser av att representera en myndighet, där tankar kring att vara ansiktet utåt för myndigheten gentemot parter i möten uppkommer. Respondenterna är överens om att det finns arbetsledning som uppbackning i de lägen som det bedöms nödvändigt, något som beskrivs i positiv mening. Roesch-Marsh (2016) beskriver liknande hur chefer och arbetsledningen bidrog till att motverka en känsla av att känna sig utelämnad hos den enskilda socialsekreteraren, vilket kan tänkas överensstämma med vårt resultat. En respondent beskrev hur arbetsledning är närvarande i beslutsprocessen, vilket Falconer & Shardlow (2018) även nämner i sin studie i relation till att socialsekreterare tar hjälp av sina överordnade. I samband med respondenternas upplevelser av att vara ansiktet utåt för myndigheten uppkom diskussioner om hur klienter och parter förknippar socialsekreteraren med myndigheten. Vid dessa diskussioner upplevdes att skillnaden mellan myndigheten som organisation och socialsekreteraren som en del av organisationen blev diffus, där klienter och parter ofta såg den enskilda socialsekreteraren som hela myndigheten.

Vidare framkommer det i resultatet, i relation till upplevelser av att representera en myndighet, att respondenterna upplevde handlingsutrymmet som olustigt när de var nya i rollen som socialsekreterare. Detta med särskilt fokus på den makt

som handlingsutrymmet innebär. En del respondenter berättade om ett begränsat handlingsutrymme och en ökad tillsyn från överordnade i början av sina roller som socialsekreterare. Detta lyftes som positivt då det möjliggjorde att lära sig yrket utan att uppleva den olust andra respondenter talade om. Detta kan relateras till O'Connor & Leonards (2014) artikel där de beskriver hur nyexaminerade socialsekreterarna upplevde rädslor av att göra misstag i förhållande till beslut eftersom de själva var ansvariga för beslutet. Denna del av vårt resultat kan även jämföras med Gricus (2018) studie som beskriver socialarbetares upplevelser av att känna sig övervakade och granskade på arbetet. Respondenterna i vår studie upplever inte samma känslor, utan beskriver granskning från överordnade som något positivt. Skillnaden i socialsekreterarnas upplevelse kring granskning från överordnad i vår studie och Gricus (2018) kan möjligtvis förklaras med att Gricus (2018) studie beskriver socialsekreterarnas känslor i relation till disciplinära åtgärder.

I resultatet i vår studie beskrivs vad respondenterna upplever som svårigheter och problem, vilka kan uppstå i samband med representerandet av en myndighet i beslutsprocessen. I resultatet framkommer att respondenterna beskriver handlingsutrymmet som en svårighet då det begränsas och villkoras av lagrum och delegationsordningar. I likhet med den delen av vårt resultat skriver Hultman et al. (2018) om hur socialarbetare rättfärdigar sina beslut genom att hänvisa till organisationen och lagrum som utgör socialarbetarnas begränsningar i yrkesutövningen. Dock är en skillnad i vårt resultat och Hultman et al.:s (2018) att våra respondenter inte hänvisar på samma sätt som de i Hultman et al. till överordnade och lagar för att rättfärdiga beslut. Respondenterna i vår studie talar om hänvisandet som något de tvingas göra då de inte har möjlighet att ta de beslut de önskar, som i situationer då lagrummet begränsar handlingsalternativen, trots en hög oro för barnet.

Vidare framkommer av resultatet att respondenterna upplever en svårighet i att allmänheten inte känner tilltro eller förtroende till socialtjänsten. Förväntningarna på socialtjänstens spelrum har delats upp i två kategorier där den ena sidan benämns som att klienter och parter har en förväntan på att få hjälp med allt det de önskar. Den andra sidan belyser de parter eller klienter som uppgav en rädsla för

socialtjänsten. Vårt resultat visar att en förutsättning för handlingsutrymmet är allmänhetens förtroende för att socialsekreterares beslut grundar sig på objektiva och legitima bedömningar. Av studiens resultat framkommer att ett sådant förtroende från allmänhetens upplevs av respondenterna som bristande, där allmänheten antingen har för höga eller för låga förväntningar på socialtjänsten. Således kan en slutsats dras om att våra respondenter upplever att ett sådant förtroende från allmänhetens sida inte föreligger i verkligheten. Detta kan möjligtvis kopplas till Hultmans et al:s (2018) studie och resultatet om socialarbetares diskussioner om föräldrar, som fått felaktig information från andra aktörer, vilket således bidragit till andra förväntningar än vad som kan tänkas rimligt utifrån socialarbetarnas handlingsutrymme. Att en felaktig uppfattning hos allmänheten om socialtjänstens arbete skulle bero på fel information från andra instanser är ingenting vi i vår studie kan dra några slutsatser om. Dock kan sådan felaktig information möjligtvis kopplas till att allmänheten och parter förväntar sig fel hjälp av socialtjänsten, då en av våra respondenter talar om en sådan situation som skapat problem för denne i relation till parterna.

Av studiens resultat framkommer hur respondenterna hanterar de tidigare påtalade problem och svårigheter som uppstår i samband med representerandet av en myndighet i beslutsprocessen. Samtliga respondenter uttrycker ett kollegialt stöd där vikten att kunna ventileras och diskutera svåra eller jobbiga upplevelser i yrket poängteras. Något som tas upp i samband med detta är den tystnadsplikt som åligger yrket, vilket binder socialsekreterarna till att diskutera specifika händelser enbart med sina kollegor. Falconer & Shardlow (2018) diskuterar liknande resultat i sin studie där de finska socialsekreterarna främst diskuterade svåra situationer eller dilemman med kollegor. En slutsats som möjligtvis kan dras är att ett kollegialt stöd således också är viktigt i andra kontexter än de vi utforskat. Dock är slutsatsen inte generaliserbar utan en tanke från vår sida med utgångspunkt i vår empiri samt sådant vi läst, i bland annat tidigare forskning.

Av resultatet framkommer vidare att samtliga respondenter använder sig av transparens för att hantera svårigheter och problem som handlar om parter och föräldrars felaktiga förväntningar på socialtjänsten. Genom att förklara och tillhandahålla parten all information denne har rätt till från början, kan

missförstånd i framtiden undvikas. I resultatet tolkas respondenter använda sig av problemfokuserad copingstrategi, där ett aktivt handlande förändrar och påverkar situationen, som att använda sig av kommunikation för att förtydliga för parter. Vid svårigheter som berör lagens begränsningar av respondentens handlingsfrihet kan respondenten, genom en god kännedom av de ramar som styr handlingsutrymmet, hitta andra vägar att gå. I resultatet talar respondenter om kreativa lösningar som möjligtvis för denne utanför byråkratins ramar. Även dessa strategier är problemfokuserade copingstrategier, då respondenterna tar till aktivt handlande och förändrar situationen. Vid situationer som handlade om hot talade respondenterna om hur de hanterade situationen för egen del, där dessa sätt analyserats som dysfunktionella copingstrategier. Sådana sätt att hantera situationen på bidrar varken till förändring av den faktiska situationen eller förändring av de negativa känslor som förknippas med den. Över lag vid tal om hotfulla situationer hanterades dessa genom emotionella och problemfokuserade copingstrategier. Sammanfattningsvis framkommer av resultatet att respondenterna använder sig av alla kategorier av copingstrategier, där de för egen del vid hotfulla situationer använder dysfunktionella strategier. Vid samma situationer använder de, genom organisationen, emotionsfokuserade och problemfokuserade strategier som samtalsstöd och säkerhetsrutiner. Vid arbetssituationer där arbetsbelastningen är hög och påfrestande använder respondenterna ett socialt stöd som copingstrategi, där de tar hjälp av varandra som kollegor.

Sammanfattningsvis kan anses att vår studie bidragit till en bredare bild av socialsekreterares, anställda på enheter för barn och unga, upplevelser av att representera en myndighet i beslutsprocessen. Utifrån det som tidigare redogjorts i aktuellt kapitel vill vi påstå att studiens frågeställningar besvarats.

Som ett förslag till vidare forskning vill vi uppmärksamma att vi i vår forskningsprocess fann tidigare studier om socialsekreterares upplevelser av att representera en myndighet gällande barn och unga som begränsade. Även om vi själva med vår studie bidragit till forskningsområdet, om än i liten skala, där vi med försiktighet anser våra frågeställningar som besvarade, är vår studie begränsad som en kandidatuppsats och bidrar med ett resultat av ytlig karaktär.

Vår studie utgår från socialsekreterares upplevelser och erfarenheter kring den egna arbetsmiljön, dock bedrivs socialsekreterares arbete inte i ett vakuum. Arbetet är beroende av organisationen och de klienter som är föremål för utredning inom socialtjänsten, något som också påverkar socialarbetaren i sig. Utifrån vår studie har frågan väckts om att det möjligtvis hade varit av relevans att intervjua individer med kopplingar till organisationen, som exempelvis arbetsledning. Detta för att få en mer nyanserad bild av socialsekreterares hela arbetsmiljö, och hur erfarenheter och upplevelser kan förstås i samband med representerandet av myndighet.



## Referenslista

Aroseus, F. (2013). *Försvarsmekanismer*. [Försvarsmekanismer - Lätt att lära \(lattattlara.com\)](http://lattattlara.com)

[2022-04-04]

Brattberg, G. (2008). *Att hantera det ohanterbara: om coping*. Stockholm: Värkstaden.

Brinn för barnen. (2021). Soc, Socialtjänsten, Socialnämnden och Socialstyrelsen.

<https://www.brinnforbarnen.se/2021/01/soc-socialtjansten-socialnamnden-och-socialstyrelsen/>

[2022-03-21]

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl., Malmö: Liber.

Egidius, H. (u.å.) *Psykologilexikon: Förnekande*. [Slå upp förnekande på Psykologiguide i Natur & Kulturs Psykologilexikon](#) [2022-04-04]

Falconer, R. & M. Shardlow, S (2018). Comparing child protection decision-making in England and Finland: supervised or supported judgement? *Journal of Social Work Practice*, 32(2), ss. 111-124.

<https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1080/02650533.2018.1438996>

Furén-Thulin, Å. (2021). Rikta kritiken om socialtjänstens hantering av orosanmälningar mot lagstiftaren. *Sveriges Kommuner och Regioner* [blogg], 5 januari.

<https://skr.se/skr/tjanster/bloggarfranskr/socialtjanstbloggen/artiklar/riktakritikenomsocialtjanstenshanteringavorosanmalningarmotlagstiftaren.50220.html> [2022-03-18]

Gricus, M. (2018). "Of all the social workers... I'm the bad one": Impact of disciplinary action on social workers. *Social Work Research*, 43(1), ss. 5-16.

<https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/swr/svy023>

Hultman, L., Forinder, U., Fugl-Meyer, K. & Pergert, P. (2018). Maintaining professional integrity: experiences of case workers performing the assessments that determine children's access to personal assistance. *Disability & Society*, 30(6), ss. 909-931. <https://doi.org/10.1080/09687599.2018.1466691>

Inspektionen för vård och omsorg (2022). *IVO:s uppdrag*. <https://www.ivo.se/om-ivo/uppdrag/>

[2022-03-21]

Jacobsen, D, I. (2012). *Förståelse, Beskrivning och förklaring: Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Kalman, H. & Lövgren, V. (2019). Etik i forskning och etiska dilemman: En introduktion. I Kalman, H. & Lövgren, V. (red.) *Etiska dilemman: Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups, ss. 9-25.

Keddel, E. & Hyslop, I. (2020). Networked Decisions: Decision-Making Thresholds in Child Protection. *The British Journal of Social Work*, 50(7), ss. 1961-1980.

<https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1093/bjsw/bcz131>

Kunskapsguiden (2019). *Socialtjänstens ansvar*.

<https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/barn-och-unga/samverkan-kring-barn-och-unga/socialtjanstens-ansvar/> [2022-03-16]

Kunskapsguiden (2020). *Uppdrag och ansvar*.

<https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/barn-och-unga/yrkesrollen-inom-socialtjanstens-barn-och-ungdomsvard/uppdrag-och-ansvar/> [2022-03-21]

Kvale, S. & Brinkman, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3.uppl., Lund: Studentlitteratur.

Leonard, K. & O'Connor, L. (2018). Transitioning from 'outside observer' to 'inside player' in social work: practitioner and student perspectives on developing expertise in decision-making. *Journal of Social Work Practice*, 32(2), ss. 215-218.

<https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1080/02650533.2018.1438998>

Leverin, S., Schwartz, E. & Franco, D. (2022). LVU kritisk demonstration anordnas på Gustav Adolfs torg. *Svt Nyheter*, 14 februari.

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/vast/lvu-kritisk-demonstration-anordnas-pa-gustav-adolfs-torg>

Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of individual in public services*. New york: Russel Sage Foundation.

Meeuwisse, A & Swärd, H. (2013). Introduktion: Vad är ett socialt problem. I Meeuwisse, A. & Swärd, H. (red.) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur & Kultur, ss. 23-55.

Nyathi, N. (2018). Child protection decision-making: social workers' perceptions. *Journal of Social Work Practice*, 32(29), ss. 189-203. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1080/02650533.2018.1448768>

Nybergård, L., Roos, I. & Vedmar (2022). LVU-kritisk demonstration på Möllevångstorget. *Svt Nyheter*, 19 februari.

<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/demonstranter-samlades-for-att-kritisera-socialtjansten>

O'Connor, L. & Leonard, K. (2014). Decision Making in Children and Families Social Work: The Practitioner's Voice. *The British Journal of Social Work*, 44(7), ss. 1805-1822.

<https://doi.org/10.1093/bjsw/bct051>

Oscarsson, C. (2019). Socialkontoret får behålla stängd reception. *GP*, 5 september.

<https://www.gp.se/nyheter/goteborg/socialkontoret-far-behalla-stangd-reception-1.17806694>

Pettersson, U. (2011). *Från fattigvård till socialtjänst: om socialt arbete och utomparlamentarisk aktivitet*. Lund: Studentlitteratur.

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Roesch-Marsh, A. (2016). Professional relationships and decision making in social work: Lessons from a Scottish case study of secure accommodation decision making. *Sage Journals*, 17(3), ss. 405-422. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1177%2F1473325016680285>

Rubin, F. (2020). Hot och våld är vardag för socialtjänsten. *Socionomen*, 13 oktober 2020. [Hot och våld är vardag för socialtjänsten - Socionomen](https://www.socionomen.se/hot-och-vald-ar-vardag-for-socialtjansten)

SFS 1962:700. *Brottsbalk*. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 1990:52. *Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga*. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialdepartementet.

SFS 2017:752. *Kommunlag*. Stockholm: Finansdepartementet.

Skinner, I. (2021). Socialsekreterares vardag: "Jag vet var du bor...". *Socionomen*, 28 september. <https://socionomen.se/asikter/socialsekreterarens-vardag-jag-vet-var-du-bor/>

Smith, B. (2018). Generalizability in qualitative research: misunderstandings, opportunities and recommendations for the sport and exercise sciences. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 10 (1), ss. 137-149. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/2159676X.2017.1393221>

Socialstyrelsen. (2015). *Utreda barn och unga- handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialstyrelsen. [Utreda barn och unga \(socialstyrelsen.se\)](https://www.socialstyrelsen.se/utreda-barn-och-unga)

Socialstyrelsen. (2020). *LVU: Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2020-3-6-642.pdf>

Socialstyrelsen. (2021). *Handläggning och dokumentation: Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2021-12-7658.pdf>

Svensson, K., Johansson, E. & Laanemets, L. (2021) *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. 2. uppl., Malmö: Liber.

Thurén, T. (2019). *Vetenskapsteori för nybörjare*. 3. uppl., Malmö: Liber.

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

Weman-Josefsson, K. & Berggren, T. (2013). *Psykosocial arbetsmiljö och hälsa*. Lund: Studentlitteratur.

## Bilaga 1



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Göteborg, 24 februari 2022

### INFORMATIONSBREV

Hej!

Vi skriver just nu vår C-uppsats, en kvalitativ undersökning med fokus på socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av att representera en myndighet vid beslutsfattande gällande barn. Vi är huvudsakligen intresserade av vad du uppfattar som svårt eller problematiskt i samband med detta, och hur du hanterar sådana svårigheter eller problem. Deltagande i denna studie sker genom intervju, som förväntas pågå i ungefär en timme.

Vi önskar alltså intervjua dig som är anställd inom socialtjänsten för barn och unga, där du i din tjänst fattar myndighetsbeslut rörande barn och unga. Syftet med detta informationsbrev är att ge dig den information du kan tänkas behöva veta innan ett eventuellt deltagande i studien.

I studien följer vi Vetenskapsrådets fyra forskningsetiska principer: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Detta innebär bland annat att du som deltar i studien informeras om studiens syfte och vad ditt deltagande innebär. Det innebär också att deltagandet i studien är frivilligt och att du när som helst under studiens gång kan dra tillbaka ditt samtycke. Vidare betyder det att personuppgifter och andra känsliga uppgifter kommer behandlas med försiktighet och kommer inte finnas med i uppsatstexten, för att säkerställa att utomstående ej skall kunna identifiera dig. Slutligen kommer det material som vi samlar in från dig som deltagare, endast att användas till denna studie, och kommer att förstöras efter det att uppsatsen blivit godkänd av examinator.

Vi som är uppsatsförfattare heter Alva Cordero Brantebäck och Maja Dickell och studerar termin sex på socionomprogrammet vid Göteborgs universitet. Vi ser fram emot att få intervjua dig!

Med vänliga hälsningar,

*Alva Cordero Brantebäck & Maja Dickell*

**Kontaktuppgifter**

Uppsatsförfattare

Alva Cordero Brantebäck

Maja Dickell

Handledare

Ulf Borelius

## Bilaga 2

### Intervjuguide

- ❖ Hur upplever socialsekreterare att det är att representera en myndighet vid beslutsfattande gällande barn?
- ❖ Vad uppfattar de som svårigheter eller problem i samband med detta?
- ❖ Hur hanterar de dessa svårigheter eller problem?

#### Information

- Informationsbrevet.
- Samtyckesblanketten.
- Finns inget rätt eller fel, ute efter dina erfarenheter. Syftet: upplevelser.
- Att representera myndighet vid beslutsfattande gällande barn: att skriva ihop beslut och stå för beslut som man själv kanske inte alltid tar. Nämnden tar ett beslut som du själv kanske inte hade föreslagit. Att det är du som person, i din yrkesroll, som representerar en hel organisation. Även om en hel organisation och myndighet står bakom beslutet så är det ditt namn som står. Vad tänker du att det innebär att representera en myndighet vid beslutsfattande gällande barn?

#### Initiala frågor

- Berätta, vad fångade ditt intresse med socialt arbete?
- Hur längesedan var det du tog socionomexamen?
- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
  - Totalt?
  - Hur många av de åren har du arbetat med barn?

#### Allmänt om att ta beslut i sin roll som socialsekreterare

- Berätta hur du upplever att det är att representera en myndighet vid beslutsfattande gällande barn?
- Vi arbetar deltid. Berätta hur det var för dig i början av din karriär, att ta beslut och representera en myndighet vid besluten?
  - Förändras den upplevelsen över tid, i samband med mer erfarenhet? Kan du ge exempel?

- Upplever du att det finns andra faktorer än erfarenhet som påverkar att den upplevelsen förändras över tid?
  - På vilket sätt? Kan du ge exempel?
- Berätta hur du som socialsekreterare upplever att vårdnadshavare och parter är införstådda i hur beslutsprocessen går till och vem det är som är ansvarig för det slutgiltiga beslutet!

### **Svårigheter eller problem med att representera en myndighet**

- Ser du några svårigheter eller problem med att ta beslut inom ramen för din yrkesroll?
  - På vilket sätt? Kan du ge exempel?
- Har du någon gång känt obehag för att representera en myndighet vid beslut?
  - Berätta, på vilket sätt?
- Vilka eventuella risker kan du se med att representera en myndighet vid beslutsfattande?

### **Hur hanteras svårigheterna eller problemen av den enskilda socialsekreteraren?**

- Berätta hur du tror du skulle hantera *svårigheter eller problem*?
  - Om du har upplevt svårigheter eller problem i samband med att representera en myndighet vid beslutsfattande, hur hanterade du det då? Kan du ge exempel?
- Berätta hur ditt sätt att hantera svårigheter och problem i samband med att representera en myndighet vid beslut har förhållit sig över tid!
- Vad har varit hjälpsamt för dig i relation till att hantera sådana svårigheter eller problem? Kan du ge exempel?

### **Hur hanteras svårigheterna eller problemen av verksamheten?**

- Hur skulle du kunna ta hjälp av din organisation/arbetsgrupp om du stötte på svårigheter eller problem i relation till att representera en myndighet vid beslut?
- Vilka rutiner finns på din arbetsplats för hur ni ska göra vid specifika svåra situationer?
  - Känner du tilltro till dessa rutiner?

### **Känner du att du fått sagt allt du vill säga, vill du lägga till eller poängtera någonting?**