

Sofie Dencker-Larsen, Frank Cloyd Ebsen og
Julia Salado-Rasmussen

Et arbejdsliv under pres? Socialrådgiveres arbejds- forhold i den offentlige forvaltning

Socialrådgivere udfylder en kerneopgave i den offentlige forvaltning med understøttelse af borgerne gennem indsatser, distribution af velfærdsydelser og med implementering af politiske beslutninger. Flere studier peger imidlertid på, at socialrådgivere har et presset arbejdsliv og arbejdsmiljø. Et presset arbejdsliv kan lede til stressbelastninger og høj personaleomsætning og er en udfordring for den enkelte socialrådgiver såvel som for arbejdspladsen, for de borgere, som skal hjælpes, og ud fra et samfundsperspektiv. I denne oversigtsartikel tegner vi et billede af socialrådgiveres arbejdsforhold ud fra undersøgelser, studier og teorier, som samlet belyser socialrådgiveres aktuelle arbejdsvilkår samt de sociale, organisatoriske og politiske forhold, som rammesætter socialrådgivernes arbejde. Vores forhåbning er, at vi med denne oversigtsartikel kan give indblik i arbejdsforholdene for en kerneprofession inden for velfærdssamfundet og anspore til fremtidig sociologisk forskning i offentlige forvaltninger som rammesættende for mange fagprofessionelles arbejdsliv.

Keywords: Socialrådgivere, borgernært arbejde, offentlig forvaltning, arbejdsforhold, personaleomsætning.

Indledning

Socialrådgivere har en afgørende rolle for de udsatte børn, unge og voksne, som de møder i deres arbejde (Ravalier m.fl. 2021). Flere studier peger imidlertid på, at socialrådgivere har et presset arbejdsliv og arbejdsmiljø, og der finder en mærkbar personaleomsætning sted blandt socialrådgivere (COWI 2019; DS 2022; Welander, Astvik & Isaksson 2017). Personaleomsætning for socialrådgivere har negative konsekvenser for kollegaer, planlægning af arbejdet og omkostninger (Curtis, Moriarty & Netten 2012), ressourcer brugt på rekruttering (Harvey og Stalker 2003) og det borgernære arbejde (Webb & Carpenter 2012). Manglende kontinuitet i sagsbehandler-borger-samarbejdet øger risikoen for negative outcomes for borgerne i form af fx mindskede jobchancer (Rosholm, Sørensen & Skipper 2017) eller sammenbrud i anbringelser af børn, som er anbragt i pleje (Egelund m.fl. 2010; Flower, McDonald & Sumski 2005), og kan påvirke borgeres oplevelse af samarbejdet (Baginsky 2023; Curry 2019). Således er socialrådgiveres arbejdsforhold aktuelle for et centralt område i velfærdsstaten, offentlige forvaltninger og for de borgere, som de derigennem kommer i kontakt med. Offentlige forvaltninger danner rammerne om socialrådgiveres (myndigheds-)arbejde og oversætter lovgivning og regler til arbejdspraksis.

Derfor vil vi i nærværende oversigtsartikel undersøge casen eller fænomenet *socialrådgiveres arbejdsforhold i offentlig forvaltning*. Arbejde har gennem tiden haft en central position inden for sociologien (Kalleberg 2009), herunder blandt andet i studiet af professioner (Abbott 1993). For at imødekomme ønsket om paradigmatisk integration¹ i sociologien (Genov 2020) og inddrage analyse af et fænomen på flere niveauer (Abbott 1993) har vi valgt at udforske socialrådgiveres arbejdsforhold fra forskellige vinkler. Vi anskuer sociale, historiske, organisatoriske og politiske forhold, som rammesætter socialrådgivers arbejde. Herunder trækker vi på empiri (hovedsageligt fra Danmark, Storbritannien og USA) og teori fra forskellige samfundsvidenskabelige retninger (hovedsageligt fra sociologi, men også statskundskab, socialt arbejde, organisationsstudier og socialpsykologi) for at belyse fænomenet på mikro-, meso- og makroniveau – med øje for socialpolitisk og historisk udvikling. Artiklen er bygget sådan op, at vi først gør rede for, hvad der kendetegner socialrådgiverprofessionen. Dernæst belyser vi socialrådgiveres oplevede arbejdsforhold ud fra empiriske studier og gennemgår politisk og forvaltningsmæssig styring af de professionelle. Herefter inddrager vi teori til at belyse betydningen af krav og kontrol i arbejdet, organisation og arbejdet med borgeren². Afslutningsvis samler vi op på forvaltningerne som socialrådgiveres arbejdsgivere.

Sofie Dencker-Larsen

Ph.d., adjunkt,
Københavns
Professionshøjskole

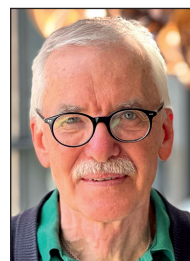
sodl@kp.dk



Frank Cloyd Ebsen

Fil.dr., docent,
Københavns
Professionshøjskole

freb@kp.dk



Julia Salado-
Rasmussen

Ph.d., docent,
Københavns
Professionshøjskole

jusr@kp.dk



Socialrådgiverprofessionen

Inden vi kommer nærmere ind på socialrådgiveres arbejdsforhold, vil vi her kort redegøre for, hvad vi forstår ved socialrådgiverprofessionen. Vi giver et kort historisk tilbageblik og ser på udviklingen med særligt fokus på at fremhæve karakteristika ved professionen, som kan være af betydning for socialrådgivernes arbejdsvilkår i dag.

Socialrådgivere kan ses som frontmedarbejdere i velfærdsstaten (Christensen 2021). Et kerneområde i socialrådgiverens arbejde er mødet med borgere og det systematiske sagsarbejde. Borgerne kan have komplekse problemer; de kan blandt andet være udsatte børn og unge med belastede forældre, mennesker med socialpsykiatriske udfordringer, psykiske og somatiske diagnoser og langvarig arbejdsløshed (se fx Andersen 2020; Benjaminsen, Grønfeldt & Jensen 2018; Dencker-Larsen 2017). Arbejdet med borgere kan fx ses i lyset af Lars Thorup Larsen (2013), som beskriver, at færdiguddannede socialrådgivere skal kunne *identificere og vurdere* (med meget mere) sociale problemer med det formål at kunne *skabe forandring* og dermed få borgerne ud af de sociale problemer og *få borgerne i arbejde* (2013:50). I et internationalt perspektiv kan socialrådgiverprofessionen og socialt arbejde ses som en praksisbaseret, internationalt forankret profession, som arbejder med *“mennesker og strukturer for at adressere livsudfordringer og opnå øget trivsel”* (IFSW 2014; Nørrelykke 2022:30).

Historisk set udspringer socialrådgiverprofessionen fra blandt andet Tyskland, England og USA i henholdsvis slutningen af 1700-tallet og midten af 1800-tallet som opsøgende arbejde blandt fattige mennesker (Nørrelykke 2022). I Danmark har socialt arbejde siden 1800-tallet været forankret i love om udsatte børn og unge samt fattige mennesker (Ebsen 2012; Nørrelykke 2022). Indtil starten af 1900-tallet benytter socialt arbejde sig af forskellige tilgange til forskellige målgrupper. Mary Richmond ønskede derfor med sit værk *Social Diagnosis* fra 1917 at fremme, at "metoder og mål ... [er] de samme i enhver slags service" (1917:5, forfatterens oversættelse). Richmond lægger med dette værk grundstenene til professionelt socialt arbejde (Singh 2019). Herefter får socialrådgivere gradvis etableret sig som en selvstændig faggruppe op gennem 1900-tallet, i Danmark blandt andet med en almen social grunduddannelse og etableringen af Dansk Socialrådgiverforening i 1940. Med strukturreformen og bistandsloven i 1970 vokser faggruppen yderligere i kommunerne, og i 2002 ses en skærpelse af kravene til professionen, da socialrådgiveruddannelsen hæves til professionsbachelorniveau (Nørrelykke 2022).

Socialrådgiverfagets position i dag kan ses i lyset af den historiske udvikling. Sammenlignet med andre professioner har socialrådgiverfaget hverken været lige så etableret eller haft samme status og autonomi som de klassiske professioner såsom læger og advokater (Etzioni 1969; Richmond 1917). Blandt andet derfor betegner professionssociologi socialrådgivere som tilhørende en *semiprofession* (Etzioni 1969; Meilvang & Blok 2022; Toren 1972). Amitai Etzioni præsenterer semiprofessioner som mindre etablerede, mere udsat for samfundsmæssig kontrol og havende en i mindre grad specialiseret videnbase end de mere etablerede professioner (1969). Ligeledes skildrer Nina Toren (1972), at semiprofessionerne er kendetegnet ved en underudviklet teoretisk videnbase (Meilvang & Blok 2022). Dette, kan man argumentere for, ses også i Danmark, hvor der gradvist udvikles forskningskapacitet inden for socialrådgiverprofessionen på universiteter og professionshøjskoler, men hvor miljøerne stadig er under opbygning i sammenligning med universiteternes årelange forskningstraditioner inden for de klassiske professioner. Et andet karakteristikum ved socialrådgiverprofessionen er, at socialrådgivere ikke har autorisation eller fagligt monopol på specifikke opgaver i offentlige forvaltninger. På beskæftigelsesområdet, eksempelvis, er socialrådgivere den faggruppe, der kommer nærmest en fagprofession, men de nyder ikke samme status som fx læger på hospitaler (Andersen, Caswell & Madsen 2022). Det er desuden værd at bemærke, at socialrådgivere ikke er de eneste, som arbejder med socialt arbejde (fx som sagsbehandlere i jobcentre (se fx Fagbladet 3F 2016)).

Tal fra Dansk Socialrådgiverforening viser, at hele 83 % af socialrådgiverne i Danmark er ansat i kommunerne. Herudover kan socialrådgivere være ansat i regionerne (fx på døgninstitutioner), på det statslige område (fx i Kriminalforsorgen), samt i private virksomheder og organisationer (fx fagforeninger)

(2024a). Socialrådgivernes arbejde i den offentlige forvaltning dækker over en række forskelligartede opgaver. Socialrådgiveres myndighedsarbejde består blandt andet i at vurdere, om en borger i rollen som klient kan modtage støtte (såsom økonomisk støtte eller i form af indsatser), beslutninger om, hvilken type støtte borgeren skal tilbydes, samt opfølgning på, om den igangsatte støtte skal fortsætte, ændres eller stoppe (Munro 2020; Posborg, Nørrelykke & Antczak 2022; Svensson, Johnsson & Laanemets 2009). Socialrådgiverens arbejde kan også bestå af vejlednings- eller træningsaktiviteter udført igennem kommunale tilbud (Posborg m.fl. 2022).

Vi vender senere tilbage til betydningen af socialrådgiverprofessionens faglige position i den offentlige forvaltning, men præsenterer først fund fra en række studier, som belyser socialrådgiveres arbejdsliv.

Et presset arbejdsliv

Som beskrevet indledningsvis peger undersøgelser på, at socialrådgivere i Danmark og udlandet har et udfordret arbejdsliv (COWI 2019; DS 2022; Welanders m.fl. 2017). Ses der på længden af arbejdsliv er det kortere end andre faggrupper med borgerkontakt. Socialrådgiveres arbejdsliv *inden for deres fagområde* er i Storbritannien estimeret til i gennemsnit at vare mindre end otte år (til sammenligning er sygeplejerskers arbejdsliv inden for deres fagområde estimeret til at vare 15 år og lægers 25 år) (Curtis, Moriarty & Netten 2010; Turley m.fl. 2020)³. Socialrådgivere rapporterer da også en høj grad af hensigt til at skifte job (Ravalier 2019) og en mærkbar faktisk personaleomsætning (DS 2022). Det er måske ikke overraskende set i lyset af, at flere studier beskriver socialrådgiveres arbejde som værende præget af mangeartede udfordringer (fx Boonzaaier, Truter & Fouché 2021; Munro 2020).

Såvel internationalt som i Danmark beskrives det, at socialrådgivere har store sagsstammer (DS 2020, 2024b; McFadden m.fl. 2019; Ravalier & Boichat 2018). En rapport fra Dansk Socialrådgiverforening viser, at i 2023 overholdt blot 53 % af kommunerne foreningens vejledende sagstal (2023). Socialrådgivere rapporterer om unødvendige arbejdsopgaver (34 % på beskæftigelsesområdet og 30 % på børneområdet) og ringe muligheder for at levere kvalitet i arbejdet (27 % på beskæftigelsesområdet og 24 % på børneområdet) (COWI 2019). Sagerne, som socialrådgivere arbejder med, er desuden komplekse (Munro m.fl. 2016). Socialrådgiveres arbejde stiller store følelsesmæssige og kognitive krav til medarbejderne, og socialt arbejde kan være følelsesmæssigt udmattende (Hollederer 2022) og være præget af beslutningsuklarhed (Healy 2003). Herudover er socialrådgivere gennem deres arbejde i risiko for at udvikle traumer, både direkte traumer gennem negative handlinger såsom trusler (COWI 2019; NFA 2018) og sekundære traumer gennem mødet med borgeres traumer (Tullberg & Boothe 2019). Socialrådgivere rapporterer en

iøjnefaldende grad af depressive symptomer, angstsymptomer (NFA 2018), fysisk og følelsesmæssig udmattelse (Holleder 2022) og høj arbejdsmængde og følelsesmæssige krav (COWI 2019). Desuden oplever socialrådgivere en høj grad af stress sammenlignet med andre jobgrupper (Beer, Phillips & Quinn 2021; COWI 2019; NFA 2018). Et højt arbejdstempo og udførelsen af selvvalueret unødvendige arbejdsopgaver hænger sammen med en højere grad af rapporteret stress (COWI 2019). Stress kan påvirke jobtilfredshed og beslutningen om at forlade en arbejdsplads (Ravalier 2019; Webb & Carpenter 2012).

En vis grad af personaleomsætning er uundgåeligt og endda, i et funktionalistisk perspektiv, ønskværdigt (Harvey & Stalker 2003). Medarbejdere går løbende på pension eller skifter stilling på grund af udefrakommende omstændigheder. Personaleomsætning bliver modsat uønsket, når medarbejdere aktivt søger væk fra stillingen og arbejdsområdet på trods af arbejdsgiverens ønske om og forsøg på medarbejderfastholdelse (Webb & Carpenter 2012).

Den forvaltningsmæssige styring

Efter i ovenstående afsnit at have gennemgået udfordringer ved socialrådgiveres arbejdsliv vender vi i nærværende afsnit blikket mod de reformer og den forvaltningsmæssige og lovgivningsmæssige styring, som har kontinuerlig indvirkning på socialrådgiveres arbejde. Her tegner vi et billede af, hvordan politik, reformer og regler er med til at rammesætte socialrådgiveres arbejdsliv og handlemuligheder.

Socialrådgiveres arbejde er, på linje med andre velfærdsprofessionelles, kontinuerligt genstand for politiske beslutninger. Reforme med afsæt i *New Public Management (NPM)*'s økonomiske og styringsmæssige rationaler har medført et pres på de professionelle autonomi (Meilvang & Blok 2022). Det faglige råderum, forstået som mødet mellem den fagprofessionelle medarbejder (socialrådgiver, sygeplejerske mv.) og borgeren, hvori velfærdsydelser leveres og fordeles, er blevet begrænset (Pedersen 2011). Tidligere var det faglige råderum primært styret af formelle regler og love og forvaltningens skøn. I dag er fagprofessionelle medarbejdere sat under ledelse og omgivet af en række styrings- og kontrolsystemer i form af fx mål- og resultatstyring, evaluering, benchmarking og virksomhedsplaner. Herved er fastsættelsen af kvalitetsstandarder for arbejdet delvist flyttet væk fra de fagprofessionelle (ibid.). Forskningslitteraturen peger desuden på en stigende grad af standardisering af socialrådgiveres arbejde. Brugen af manualer kan ses som et forsøg på at styre socialrådgiverens faglige skøn⁴ og som udtryk for en manglende tillid til dennes kompetencer (Petersen, Christensen & Hildebrandt 2020; Ponnert & Svensson 2016). Dertil kommer, at socialrådgiveres arbejde er underlagt økonomiske rammer og prioriteringer fra både statsligt og kommunalt hold.

De politiske intentioner om *evidensbaseret praksis* i den offentlige forvaltning i Danmark har ligeledes medført et pres på det faglige råderum, eksempelvis på beskæftigelsesområdet (Caswell, Madsen & Dall 2015). Fra 00'erne og frem ses en udvikling, der peger i retning af stigende central styring af beskæftigelsesindsatsen, hvor Beskæftigelsesministeriet ønsker at definere og få kommunerne til at anvende de mest effektive indsatser (Andersen m.fl. 2022). Den ydre styring i form af evalueringer, dataindrapportering og detaljeret lovgivning skal ses i lyset af en svag institutionaliseret eller dominerende fagprofession på beskæftigelsesområdet (ibid.). Styringen er blevet kritiseret for at give udfordringer med manglende frihed til sagsbehandlerne, manglende værdighed i behandlingen af borgerne og et alt for kompliceret system (Danske A-Kasser 2023). Lovgivningen er omfattende og detaljeret fx i definition af målgrupper med hver deres specifikke krav, tidsfrister og ydelsesniveau (se Beskæftigelsesministeriet 2024).

Med tiden er organisationerne, som de professionelle er del af, blevet større og mere komplekse. Det skaber nye magtforhold mellem de professionelle og ledelsen (Meilvang & Blok 2022), hvilket også gør sig gældende for de organisationer, som socialrådgivere arbejder i (Stanley & Lincoln 2016). Endnu et eksempel på øget kompleksitet ses på forvaltningsområdet for udsatte børn og unge, hvor der i Danmark fra 1993 til 2013 blev gennemført fire reformer, som udvidede antallet af regler på området (Ebsen 2021). Derefter kom særlige love om socialt tilsyn, børnehuse, ungdomskriminalitetsnævn og omlægning af familieretssystemet. Reformerne gav en mangefacetteret samarbejdsstruktur, som blev fulgt af *barnets lov* (Social-, Bolig- og Ældreministeriet 2024a) som i 2024 implementeres i kommunerne med fokus på inddragelse af udsatte børn og unge i deres sager. Det er således blevet sværere for socialrådgiveren at overskue et barns sag, og jo større behov et barn har, desto flere instanser skal samarbejde for fx at indhente oplysninger til at belyse barnets sag (Ebsen 2021).

De ovenstående afsnit tegner således et billede af, at socialrådgiveres arbejdsliv – blandt meget andet – er kendetegnet ved at være relativt kort inden for fagområdet, indeholde komplekse sager, mindre autonomi og status som profession, samt underlagt politiske reformer og styring. Her er det vigtigt at bemærke, at når lovgivning, kvalitetsstandarder og regler i ovenstående beskrives som begrænsende, så sker dette alene ud fra artiklens fokus på socialrådgiveres handlemuligheder i arbejdet. Nogle forskere peger på, at regler også kan øge socialrådgiveres mulighed for anvendelse af skøn (Evans & Harris 2004) og guide fagprofessionelle medarbejderes udførsel af arbejdet, ligesom regler og lovgivning tjener det vigtige formål at beskytte borgerens retsstilling (se også afsnittet om det borgernære arbejde). I det følgende vil vi inddrage teorier, som kan bidrage til at forstå de sociale, organisatoriske og politiske forhold, som rammesætter socialrådgiveres arbejde. Vi retter indledningsvis fokus mod *krav-kontrol-modellen*.

Krav og kontrol i socialrådgiveres arbejde

Socialrådgiveres komplekse arbejdsopgaver, krav i arbejdet, begrænsede autonomi set i forhold til mere etablerede professioner og ikke mindst arbejdsrelaterede stress kan anskues teoretisk ved hjælp af Robert Karasek og Töres Theorells (1990) socialpsykologiske *krav-kontrol-model*. Baggrunden for at inddrage modellen er, at den har vundet stor udbredelse i studier af arbejdsrelateret stress (Clausen m.fl. 2022; Sørensen m.fl. 2007) og kan bidrage med relevante begreber til at forklare stress blandt socialrådgivere.

I modellen forstås arbejdsstress ud fra samspillet mellem psykologiske jobkrav og indflydelse i arbejdet (Jonge, Mulder & Nijhuis 1999). Høje psykologiske jobkrav og en lav grad af indflydelse er knyttet til negative psykologiske- og helbredstilstande såsom udmattelse. I modsætning hertil er høje jobkrav og en høj grad af indflydelse forbundet med positive psykologiske tilstande såsom motivation, personlig udvikling, involvering og læring (ibid.; Karasek & Theorell 1990). Senere studier med udgangspunkt i *krav-kontrol-modellen* har dog fundet, at psykologiske jobkrav og indflydelse ikke i samspillet, som teorien ellers antager, men snarere hver for sig, forklarer psykologiske outcomes (Jonge m.fl. 1999; Kim & Stoner 2008). Med hensyn til kravaspektet rapporterer medarbejdere med borgerkontakt i højere grad end andre medarbejdergrupper, at deres arbejde stiller høje følelsesmæssige og kognitive krav (Clausen m.fl. 2022). Ligeledes stiller lovgivning og arbejdspladser krav til og rammer for socialrådgiveres opgavevaretagelse i sagsbehandlingen (se fx Justitsministeriet 2020; Larsen 2013; Svensson & Åström 2013). Med hensyn til kontrolaspektet argumenteres der i litteraturen for, at der er begrænset autonomi i socialrådgiveres arbejde (jf. ovenstående afsnit). Idet *krav-kontrol-modellen* foreskriver, at større indflydelse i arbejdet hænger sammen med mindre arbejdsstress (Clausen m.fl. 2022), kan dette tænkes at øge socialrådgiveres stress.

Ovenstående angiver en mulig forklaring på betydningen af krav og kontrol i arbejdet og de mekanismer, som kan lede til arbejdsrelateret stress hos socialrådgivere, hvor krav i arbejdet med stigende kompleksitet og tempo presser socialrådgivere, mens de samtidig oplever begrænsede muligheder for indflydelse på arbejdet.

Organisationskultur

Rammerne, som arbejdspladsen danner om socialrådgiveres arbejde, er således væsentlige for socialrådgiveres arbejdsforhold. Arbejdspladser som organisationer kan anses for at være andet og mere end blot summen af deres dele eller medarbejdere (Morin 1999). Nyere organisationsteoretisk litteratur lægger vægt på organisationskultur og samarbejde. Her fokuserer vi på Charles

Glisson og Jody Gittells respektive teorier. Glisson (2009) fremhæver organisationens kultur og klima som havende betydning for frontmedarbejderes arbejdsforhold. Organisationens *kultur* omhandler mønstre af interaktion og adfærd, mens organisationens *klima* omhandler den mening, som hver medarbejder tillægger disse interaktioner i forhold til sin egen funktion og trivsel (Glisson 2009). Glisson og Nathaniel Williams (2014) beskriver, hvordan kulturen i *kyndige* (proficient) organisationer forventer, at sagsbehandlere er indehavere af opdateret viden, som gør, at de kan varetage deres arbejdsopgaver, være lydhøre over for borgerne og have borgeres trivsel i højsædet. I modsætning hertil står organisationer, som er rigide og ikke giver meget råderum til sagsbehandlerne, samt organisationer, som er *uimodtagelige* (resistant) og ikke giver plads til at tage nye ideer ind (Williams & Glisson 2014). Koblet sammen med *krav-kontrol-modellen* og dens videretolkninger tyder det på, at socialrådgivere, der arbejder i *kyndige* organisationer, vil opleve større fagprofessionelt råderum og høje forventninger til deres faglighed.

I tråd hermed beskriver Gittell og medforfattere (Gittell 2006; Gittell, Seidner & Wimbush 2010, 2011), hvordan samarbejdet mellem medarbejdere er centralt for opgaveløsningen i organisationer. Selv bundet til formelle arbejds-gange (som socialrådgivere, jf. afsnittet om forvaltningsmæssige rammer, oplever i udtalt grad), kan organisationer muliggøre *relationel koordinering* mellem medarbejdere (og de roller, som medarbejderne udfylder). *Relationel koordinering* kan beskrives som de delte mål, værdier og gensidig respekt, som muliggør effektiv kommunikation og opgaveløsning; *relationel koordinering* kæder Gittell og medforfattere sammen med *højtpresterende arbejdspraksis* (high-performance work practices), som muliggør samarbejde på tværs af de siloer, som ellers kan være i bureaukratiske organisationer (Gittell m.fl. 2011; se også Bourdieu 1999:191). Gittells fremhævelse af det interpersonelle samarbejde for socialrådgivere og eventuelle andre fagligheder på socialrådgiveres arbejdspladser understreger vigtigheden af organisationskulturen, som vi også så hos Glisson, med et særligt fokus på muliggjorte samarbejdsrelationer mellem medarbejderne. Socialrådgiveres arbejdsliv kan derfor ikke alene forstås ud fra den politiske og forvaltningsmæssige styring tidligere beskrevet, men skal også ses i lyset af den konkrete organisations kultur og samarbejde, som omkranser socialrådgiveres arbejde.

Det borgernære arbejde

I dette afsnit vil vi se nærmere på, hvordan socialrådgiveres tætte arbejde med borgere påvirker deres arbejdsliv. Som beskrevet tidligere tager socialrådgiverprofessionen afsæt i at adressere borgeres livsudfordringer og støtte borgerne i at opnå øget trivsel. Centralt i denne fagforståelse er begreber som social retfærdighed, menneskerettigheder og empowerment (Nørrelykke 2022).

Reformer har imidlertid i stigende grad gjort socialrådgivere til redskaber for statens ledelse af borgerne, mens de i mindre grad kan indgå i rollen som borgerens advokat (Larsen 2013). Socialrådgiveres professionelle autonomi påvirkes af modsatrettede roller, hvor hun eller han fx på den ene side skal repræsentere forvaltningen og lovgivningen, og på den anden side advokere for borgeren (ibid.; Meilvang & Blok 2022). Denne todelte rolle er beskrevet af blandt andre Pierre Bourdieu (1999; Henriksen & Prieur 2004) og Michael Lipsky. Lipsky betegner dette *krydspres* (1980).

Begrebet *krydspres* udspringer fra *street-level bureaucracy*-teori, som formuleres i USA i slutningen af 1970'erne. Teorien skildrer offentlige forvaltnings møde med borgere igennem frontmedarbejdere som politi og socialrådgivere (Hasenfeld 2003; Lipsky 1980; Prottas 1979). *Street-level bureaucracy* ser offentlige forvaltninger som organisationer, der yder service og processerer borgere i forskellige sagsforløb. Som frontmedarbejder har socialrådgiveren vide rammer for at foretage skøn i borgeres sagsforløb. Idet borgere i forskellige situationer kan have sammenlignelige behov og omvendt, må frontlinjemedarbejderne behandle hver borger forskelligt for at sikre en lige behandling.

Tanja Dall (2020) finder i et kvalitativt studie på beskæftigelsesområdet, at socialrådgivere og andre fagprofessionelle tager hensyn til både institutionelt ansvar (herunder forvaltning og lovgivning) og professionelt ansvar (herunder fagprofessionelle værdier og problemforståelser) – ofte i en vekselvirkning. Dog finder Dall, at hensynet til det institutionelle ansvar i form af fx krav til dokumentation får forrang over det professionelle ansvar i situationer, hvor det er svært at handle efter begge typer ansvar (ibid.). Denne kontekst af organisation, økonomi og politik indgår i mødet mellem borgeren og socialrådgiveren og kan resultere i, at frontlinjemedarbejdere står over for krav og forventninger, som ikke stemmer overens med de økonomiske rammer. Socialrådgivere kan således opleve *krydspres* mellem fagprofessionelle normer og institutionelle/politiske normer (ibid.; Larsen 2013). Dette krydspres kan give en kronisk følelse af utilstrækkelighed (Klitmøller 2016). Hvis socialrådgivere ofte oplever at skulle handle imod deres faglige værdier, kan det føre til en oplevelse af moralsk stress i form af skyldfølelse, angst og selvbekyndelse (Stahlschmidt, He & Lizano 2022).

Socialrådgivere besidder imidlertid også en betydelig magt, ikke mindst over for borgeren⁵ (se fx Baviskar & Winter 2017; Hasenfeld 1987; Järvinen 2002; Järvinen, Larsen & Mortensen 2004; Järvinen & Mik-Meyer 2003). På trods af at forvaltninger skal beskytte borgerens rettigheder, er de blevet betegnet som undertrykkende systemer (McLaughlin, Gray & Wilson 2015)⁶, og man kan argumentere for, at socialrådgivere som repræsentanter for forvaltningen tager del i denne undertrykkelse. Studier har vist, hvordan socialrådgivere tilpasser borgerens sag til de institutioner, borgeren søger støtte hos, og samtidig både kontrollerer, psykologiserer og opstiller løsninger, som ikke nødvendigvis stemmer overens med borgerens egne ønsker og behov

(Järvinen & Mik-Meyer 2003). På den ene side giver socialrådgiverens faglige skøn mulighed for at tilpasse borgerens behov til, hvad der er legalt og muligt (frem for en egentlig opfyldelse af disse behov (Johansson 1992)). På den anden side kan skønnet også ses som en mulighed for socialrådgiveren for at få mål og interesser – fx ved modsætning mellem borgerens behov og lovgivningen – til at spille sammen (Hasenfeldt 2003).

Magtens asymmetri forsøges adresseret i kommunale forvaltninger gennem en række forvaltningsretlige krav, som skal beskytte borgeren og dennes retssikkerhed mod tilfældigheder i skønnet. Der stilles krav til dokumentation i arbejdet; som repræsentant for forvaltningen som myndighed har socialrådgiveren blandt meget andet oplysningspligt, notatpligt, journaliseringspligt og vejledningspligt over for borgeren (Justitsministeriet 2014, 2020; Social-, Bolig- og Ældreministeriet 2024b). Derudover skal socialrådgivere i myndighedsrollen overholde officialprincippet (som kan beskrives som myndighedens ansvar for at indhente tilstrækkelige, relevante oplysninger til at belyse en borgers sag, inden den træffer en afgørelse) (Social-, Bolig- og Ældreministeriet 2024b). De forvaltningsretlige krav beskytter borgeren og stiller samtidig nogle rammer op for socialrådgiveren, som på den ene side er vigtige pejlemærker og på den anden side kan begrænse udførelsen af arbejdet. Bureaukratiske principper⁷, organisering, krav og regler, som foreskriver, hvordan opgaver skal udføres og dokumenteres i den offentlige forvaltning, sikrer således borgers retssikkerhed, men kan samtidig opleves som en hindring for socialrådgiveres mulighed for at løse borgers komplekse problemer (Nørrelykke 2022).

Afrunding

Socialrådgivere har en afgørende rolle for de borgere, de møder i de offentlige (kommunale) forvaltninger. De implementerer politiske beslutninger i frontlinjen, understøtter borgere gennem indsatser, distribuerer velfærdsydelser og træffer indgribende afgørelser om fx sanktioner og anbringelser. I denne oversigtsartikel om socialrådgiveres arbejdsforhold har vi først samlet fund fra studier og rapporter, som peger på, at socialrådgiveres arbejdsliv er under pres, og at dette har negative konsekvenser for socialrådgivere og de borgere, som de skal hjælpe. Dernæst har vi undersøgt de politiske, sociale og organisatoriske forhold, som rammesætter socialrådgiveres arbejde.

I gennemgangen har vi set, at socialrådgiveres arbejdsforhold påvirkes af blandt meget andet forvaltningsmæssig styring, krav til og indflydelse på arbejdet, organisationskultur og samarbejde samt de krydspres, der kan opstå i det borgernære arbejde. For at kunne forbedre socialrådgiveres arbejdsforhold, øge arbejdsfastholdelsen og dermed også muliggøre mere kontinuitet i socialrådgiveres arbejde med borgere, er det afgørende at fokusere på disse områder. Det er tydeligt, at de arbejdspladser, som ansætter socialrådgivere,

spiller en central rolle i at støtte socialrådgivere i de udfordringer, som er i socialt arbejde (McLaughlin m.fl. 2023). Dette ses fx i, at støtte fra ledere samt socialt fællesskab på arbejdspladsen hænger sammen med arbejdsfastholdelse (Geisler, Berthelsen & Muhonen 2019). Nogle studier viser eller plæderer for, at socialrådgiverjobs bør re-designes, så social støtte og professionelt råderum øges (Kim & Stoner 2008), at arbejdspladser bør genoverveje personalestrategi og -praksis for at skabe et mere positivt arbejdsmiljø (Welander m.fl. 2017), at supervision kan være givtigt for fastholdelse (Tham 2021), samt at skabe organisationsstrukturer, som fremmer åben dialog mellem strategiske og udførende dele af organisationen (Welander, Astvik & Isaksson 2019).

Samlet set leder dette os frem til vigtigheden af, at offentlige forvaltninger som arbejdspladser kender til udfordringerne ved socialrådgiveres arbejdsforhold og dermed bedre kan adressere disse gennem fx organisationskultur, omstrukturering af arbejdet, styrkelse af samarbejde og støtte af medarbejdere. Om og hvordan disse forandringer sættes i gang, er uden for nærværende oversigtsartikels undersøgelsesområde, men vi vil opfordre til fremtidig forskning i dette. Igennem nærværende artikel træder vigtigheden af offentlige forvaltninger for socialrådgiveres arbejde i Danmark således frem; dels som kommunale arbejdsgivere, som rammesætter mange socialrådgiveres arbejdsliv, dels som mesoniveaufunderede oversættere mellem makro- og mikroniveau (i form af fx lovgivning oversat til forvaltningsmæssig praksis). Vi håber, at artiklen kan give inspiration til øget sociologisk forskning i og teoridannelse om offentlig forvaltning generelt samt specifikt om offentlige forvaltninger som rammesættende for mange fagprofessionelles arbejdsliv.

Noter

- 1 I modsætning til sociologien som multiparadigmatisk (ibid.).
- 2 Hermed ser vi på forhold, som begrænser eller udvider mulighederne for aktørernes frihed (Bauman & May 2003) – her fokuseret på socialrådgiveres handlemuligheder i arbejdet med den enkelte borger. Vi anlægger således ikke et kritisk blik på socialrådgiverprofession og dens rolle over for borgerne (se fx diskussionerne i Mendes 2020; Scherf 2022).
- 3 Vi har ikke fundet tilsvarende danske opgørelser, men antager, at billedet ser lignende ud i Danmark.
- 4 Litteraturen fremstiller ofte skøn som udelukkende positivt, men det kan betegnes som neutralt og kan anvendes negativt (Evans & Harris 2004).
- 5 Her vil vi argumentere for, at dette er særligt udtalt for socialrådgivere i en myndighedsrolle, da disse i højere grad end socialrådgivere i fx frivillige organisationer er repræsentanter for "systemet".
- 6 Henvisningen fokuserer på børns rettigheder.
- 7 Ikke ulig Max Webers rationelle bureaukrati (1968).

Litteratur

- Abbott, Andrew. 1993. "The Sociology of Work and Occupations". *Annual Review of Sociology* 19 (Volume 19, 1993):187–209. doi: 10.1146/annurev.so.19.080193.001155.
- Andersen, Ditte. 2020. "Stuck! Welfare state dependency as lived experience". *European Societies* 22(3):317–36. doi: 10.1080/14616696.2019.1616796.
- Andersen, Niklas A., Dorte Caswell, og Mikkel Bo Madsen. 2022. "Vidensgrundlaget for beskæftigelsespolitikken - fra vidensoverførsel til vidensmobilisering". S. 177–212 i *Borgerinddragelse i beskæftigelsespolitikken*. København: Djøf Forlag.
- Baginsky, Mary. 2023. "Parents' Views on Improving Relationships with Their Social Workers". *Journal of Social Work* 23(1):3–18. doi: 10.1177/14680173221101244.
- Bauman, Zygmunt, og Tim May. 2003. *At tænke sociologisk*. 2. udg. Hans Reitzels Forlag.
- Baviskar, Siddhartha, og Søren C. Winter. 2017. "Street-Level Bureaucrats as Individual Policymakers: The Relationship between Attitudes and Coping Behavior toward Vulnerable Children and Youth". *International Public Management Journal* 20(2):316–53. doi: 10.1080/10967494.2016.1235641.
- Beer, Oliver, Rebecca Phillips, og Camille Quinn. 2021. "Exploring stress, coping, and health outcomes among social workers". *European Journal of Social Work* 24(2):317–30. doi: 10.1080/13691457.2020.1751591.
- Benjaminsen, Lars, S. Grønfeldt, og M. Jensen. 2018. *Kompleksitet i borgersager og opgaveløsning i socialpsykiatrien*. Copenhagen: VIVE–Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.
- Beskæftigelsesministeriet. 2024. *Bekendtgørelse af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats*. Bd. LBK nr 280 af 01/03/2024.
- Boonzaaier, Emma, Elmien Truter, og Ansie Fouché. 2021. "Occupational risk factors in child protection social work: A scoping review". *Children and Youth Services Review* 123:105888. doi: 10.1016/j.childyouth.2020.105888.
- Bourdieu, Pierre. 1999. *The Weight of the World: Social Suffering in Contemporary Society*. Stanford: Stanford University Press.
- Caswell, D., M. B. Madsen, og T. Dall. 2015. "Social- og beskæftigelsespolitikken på vej ud af jernburet?" *Uden for nummer* 16(30):4–13.
- Christensen, Anders Bøggild. 2021. *Socialrådgiveren i frontlinjen: en introduktion til street-level bureaucracy i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Clausen, Thomas, Line Rosendahl Meldgaard Pedersen, Malene Friis Andersen, Tores Theorell, og Ida E. H. Madsen. 2022. "Job autonomy and psychological well-being: A linear or a non-linear association?" *European Journal of Work and Organizational Psychology* 31(3):395–405. doi: 10.1080/1359432X.2021.1972973.
- COWI. 2019. *Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø*.
- Curry, Ashley. 2019. "'If you can't be with this client for some years, don't do it': Exploring the emotional and relational effects of turnover on youth in the child welfare system". *Children and Youth Services Review* 99:374–85. doi: 10.1016/j.childyouth.2019.01.026.
- Curtis, Lesley, Jo Moriarty, og Ann Netten. 2010. "The Expected Working Life of a Social Worker". *The British Journal of Social Work* 40(5):1628–43. doi: 10.1093/bjsw/bcp039.
- Curtis, Lesley, Jo Moriarty, og Ann Netten. 2012. "The Costs of Qualifying a Social Worker". *The British Journal of Social Work* 42(4):706–24. doi: 10.1093/bjsw/bcr113.

- Danske A-Kasser. 2023. "Vi skal finde den rette balance mellem frihed og kontrol". *Danske A-Kasser*. Hentet (<https://danskeakasser.dk/nyheder/vi-skal-finde-rette-balance-mellem-frihed-kontrol>).
- Dencker-Larsen, Sofie. 2017. "Measuring Employability for Disadvantaged Unemployed People? Evidence from Survey and Register Data". *Nordic Journal of Working Life Studies* 7(3). doi: 10.18291/njwls.v7i3.97089.
- DS. 2020. *Undersøgelse af socialrådgivernes sagstal i kommunale forvaltninger - Delrapport om børne-familieområdet*. Dansk Socialrådgiverforening.
- DS. 2022. "Mangel på socialrådgivere - Eksperter advarer: Vi er på vej mod en velfærds-krise". *Dansk Socialrådgiverforening*. Hentet 2. november 2022 (<https://socialraadgiverne.dk/faglig-artikel/mangel-paa-socialraadgivere-eksperter-advarer-vi-er-paa-vej-mod-en-velfaerds Krise/>).
- DS. 2023. *Sagstal i kommunale forvaltninger Undersøgelse af socialrådgivernes sagstal i kommunale forvaltninger*. Dansk Socialrådgiverforening.
- DS. 2024a. "Dansk Socialrådgiverforening". *Hvor arbejder socialrådgivere?* Hentet 14. marts 2024 (<https://socialraadgiverne.dk/faggruppe/studerende/hvor-arbejder-socialraadgiver/>).
- DS. 2024b. "DS' vejledende sagstal". *Dansk Socialrådgiverforening*. Hentet 26. februar 2024 (<https://socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/sagstal/ds-vejle-dende-sagstal/>).
- Ebsen, Frank Cloyd. 2012. "Udsat til Børneforsorg - Om etablering af familiepleje, børne-anstalter og indsats i hjemmet for udsatte børn i Danmark". Lund University, Lund.
- Ebsen, Frank Cloyd. 2021. "Lov, kommunale rammer og faglighed i socialt arbejde med udsatte børn og unge". S. 240–79 i *Udsatte børn: et helhedsperspektiv*. Akademisk Forlag.
- Egelund, Tine, Turf Böcker Jakobsen, Ida Hammen, Martin Olsson, og Anders Høst. 2010. "Sammenbrud i anbringelser af unge - Erfaringer, forklaringer og årsagerne bag". (10:06).
- Etzioni, Amitai. 1969. *The Semi-Professions and Their Organization: Teachers, Nurses, Social Workers*. Free Press.
- Evans, Tony, og John Harris. 2004. "Street-Level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion". *The British Journal of Social Work* 34(6):871–95. doi: 10.1093/bjsw/bch106.
- Fagbladet 3F. 2016. "Socialrådgivere i mindretal på jobcentre". *Fagbladet3f*. Hentet 20. september 2024 (<https://fagbladet3f.dk/ecdadcc20d334cebb706539fd387f5af-20160613-socialraadgivere-i-mindretal-paa-jobcentre/>).
- Flower, Connie, Jess McDonald, og Michael Sumski. 2005. *Review of Turnover in Milwaukee County Private Agency Child Welfare Ongoing Case Management Staff*.
- Geisler, M., H. Berthelsen, og T. Muhonen. 2019. "Retaining Social Workers: The Role of Quality of Work and Psychosocial Safety Climate for Work Engagement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment". *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance* 43(1):1–15. doi: 10.1080/23303131.2019.1569574.
- Genov, Nikolai. 2020. "Towards a paradigmatic enhancement of sociology". *International Review of Sociology* 30(2):311–31. doi: 10.1080/03906701.2020.1776917.
- Gittell, J. H., R. Seidner, og J. Wimbush. 2010. "A Relational Model of How High-Performance Work Systems Work". *Organization Science* 21(2):490–506. doi: 10.1287/orsc.1090.0446.

- Gittell, Jody Hoffer. 2006. "Chapter 5: Relational Coordination: Coordinating Work through Relationships of Shared Goals, Shared Knowledge and Mutual Respect".
- Gittell, Jody Hoffer, Rob Seidner, og Julian Wimbush. 2011. "A Relational Model of How High-Performance Work Systems Work". i *Sociology of Organizations: Structures and Relationships*. SAGE Publications.
- Glisson, Charles A. 2009. "Organizational Climate and Culture for Performance in the Human Services". i *Handbook on Social Welfare Management*. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Harvey, C., og Carol Stalker. 2003. *Understanding and Preventing Employee Turnover*. Waterloo, Ontario.
- Hasenfeld, Yeheskel. 1987. "Power in Social Work Practice". *Social Service Review* 61(3):469–83. doi: 10.1086/644463.
- Hasenfeld, Yeheskel. 2003. *Mennesket som råstof: borgerservicerende organisationer i moderne samfund*. Klim.
- Healy, Tara C. 2003. "Ethical Decision Making: Pressure and Uncertainty as Complicating Factors". *Health & Social Work* 28(4):293–301. doi: 10.1093/hsw/28.4.293.
- Henriksen, Lars Skov, og Annick Prieur. 2004. "Et Nyt Perspektiv På Magt i Det Sociale Arbejde". *Dansk Sociologi* 15(3):101–10. doi: 10.22439/dansoc.v15i3.266.
- Holleder, Alfons. 2022. "Working Conditions, Health and Exhaustion among Social Workers in Germany". *European Journal of Social Work* 25(5):792–803. doi: 10.1080/13691457.2022.2063813.
- IFSW. 2014. "Global Definition of Social Work - International Federation of Social Workers". Hentet 4. september 2024 (<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>).
- Johansson, Roine. 1992. "Vid byråkratins gränser: Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete".
- Jonge, J., Marike Mulder, og Frans Nijhuis. 1999. "The Incorporation Of Different Demand Concepts In The Job Demand-Control Model: Effects On Health Care Professionals". *Social science & medicine* (1982) 48:1149–60. doi: 10.1016/S0277-9536(98)00429-8.
- Justitsministeriet. 2014. *Bekendtgørelse af forvaltningsloven*. Bd. LBK nr 433 af 22/04/2014.
- Justitsministeriet. 2020. *Bekendtgørelse af lov om offentlighed i forvaltningen*. Bd. LBK nr 145 af 24/02/2020.
- Järvinen, Margaretha. 2002. "Mötet Mellan Klient Och System - Om Forskning i Socialt Arbete". *Dansk Sociologi* 13(2):73–84. doi: 10.22439/dansoc.v13i2.493.
- Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen, og Nils Mortensen. 2004. *Det magtfulde møde mellem system og klient*.
- Järvinen, Margaretha, og Nanna Mik-Meyer. 2003. *At skabe en klient - institutionelle identiteter i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Kalleberg, Arne L. 2009. "Rethinking the Sociology of Work, Workers and the Workplace". *Labour and Industry* 19(3):29–48. doi: 10.1080/10301763.2009.10669383.
- Karasek, Robert, og Töres Theorell. 1990. *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Kim, Hansung, og Madeleine Stoner. 2008. "Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support". *Administration in Social Work* 32(3):5–25. doi: 10.1080/03643100801922357.

- Klitmøller, Allan. 2016. "Implementering". i *Kommunal økonomisk styring - på det sociale område*. Hans Reitzels Forlag.
- Larsen, Lars Thorup. 2013. "Guvernementalisering af velfærdsprofessionerne". *Dansk Sociologi* 24(3):37–61. doi: 10.22439/dansoc.v24i3.4696.
- Lipsky, Michael. 1980. *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.
- McFadden, Paula, John Mallett, Anne Campbell, og Brian Taylor. 2019. "Explaining self-reported resilience in child-protection social work: The role of organisational factors, demographic information and job characteristics". *British Journal of Social Work* 49(1):198–216. doi: 10.1093/bjsw/bcy015.
- McLaughlin, A. M., E. Gray, og M. Wilson. 2015. "Child Welfare Workers and Social Justice: Mending the Disconnect". *Children and Youth Services Review* 59:177–83. doi: 10.1016/j.childyouth.2015.11.006.
- McLaughlin, Hugh, Helen Scholar, Su McCaughan, og Sarah Pollock. 2023. "'Should I Stay or Should I Go'? The Experiences of Forty Social Workers in England Who Had Previously Indicated They Would Stay In or Leave Children and Families Social Work". *The British Journal of Social Work* 53(4):1963–83. doi: 10.1093/bjsw/bcac191.
- Meilvang, Marie Leth, og Anders Blok. 2022. "Professionssociologi: Nyere tilgange og diskussioner". *Dansk Sociologi* 3(33):10–29.
- Mendes, Philip. 2020. "Tracing the Origins of Critical Social Work Practice". i *Critical Social Work: Theories and practices for a socially just world*. Routledge.
- Morin, Edgar. 1999. "Organization and Complexity". *Annals of the New York Academy of Sciences* 879(1):115–21. doi: 10.1111/j.1749-6632.1999.tb10410.x.
- Munro, E., N. Cartwright, J. Hardie, og E. Montuschi. 2016. *Improving Child Safety: Deliberation, Judgement and Empirical Research*.
- Munro, Eileen. 2020. *Effective Child Protection*. SAGE.
- NFA. 2018. *Arbejdsmiljø og helbred i Danmark*.
- Nørrelykke, Helle. 2022. "Socialrådgiverfagets opståen og udvikling". i *Socialrådgivning og socialt arbejde: en grundbog*. Hans Reitzels Forlag.
- Pedersen, Ove Kaj. 2011. *Konkurrencestaten*. Hans Reitzels Forlag.
- Petersen, Anette C. M., Lars Rune Christensen, og Thomas T. Hildebrandt. 2020. "The Role of Discretion in the Age of Automation". *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)* 29(3):303–33. doi: 10.1007/s10606-020-09371-3.
- Ponnert, Lina, og Kerstin Svensson. 2016. "Standardisation—the End of Professional Discretion?" *European Journal of Social Work* 19(3–4):586–99. doi: 10.1080/13691457.2015.1074551.
- Posborg, Rikke, Helle Nørrelykke, og Helle Birkholm Antczak. 2022. *Socialrådgivning og socialt arbejde: en grundbog*. 4. udg. Hans Reitzels Forlag.
- Prottas, Jeffrey Manditch. 1979. *People Processing: The Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Lexington Books.
- Ravalier, J. M., P. McFadden, C. Boichat, O. Clabburn, og J. Moriarty. 2021. "Social Worker Well-being: A Large Mixed-Methods Study". *The British Journal of Social Work* 51(1):297–317. doi: 10.1093/bjsw/bcaa078.
- Ravalier, Jermaine M. 2019. "Psycho-Social Working Conditions and Stress in UK Social Workers". *The British Journal of Social Work* 49(2):371–90. doi: 10.1093/bjsw/bcy023.

- Ravalier, Jermaine M., og Charlotte Boichat. 2018. *UK Social Workers: Working Conditions and Wellbeing*. Bath Spa University.
- Richmond, Mary. 1917. *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- Rosholm, Michael, Kenneth Lykke Sørensen, og Lars Skipper. 2017. *Sagsbehandlerens betydning for udsatte borgeres jobchancer*. Aarhus University & Væksthusets Forskningscenter.
- Scherf, Erick da Luz. 2022. "Critical perspectives on social work and social policy practice with vulnerable migrants in an era of emergencies". S. 0 i *Social Policy Review 34: Analysis and Debate in Social Policy*, redigeret af A. Jolly, R. Cefalo, og M. Pomati. Policy Press.
- Singh, R. 2019. "Pioneering in Professional Social Work Contribution of Mary E Richmond". Vol 15(2).
- Social-, Bolig- og Ældreministeriet. 2024a. *Bekendtgørelse af barnets lov*. Bd. LBK nr 83 af 25/01/2024.
- Social-, Bolig- og Ældreministeriet. 2024b. *Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område*. Bd. LBK nr 261 af 13/03/2024.
- Stahlschmidt, Mary Jo, Amy S. He, og Erica L. Lizano. 2022. "A dynamic theory of moral distress in child welfare workers". *British Journal of Social Work* 52(6):3406–24. doi: 10.1093/bjsw/bcab247.
- Stanley, T., og H. Lincoln. 2016. "Improving Organisational Culture – The Practice Gains". *Practice* 28(3):199–212. doi: 10.1080/09503153.2015.1087491.
- Svensson, Kerstin, Eva Johnsson, og Leili Laanemets. 2009. *Handlingsmæssigt råderum i socialt arbejde*. Akademisk Forlag.
- Svensson, Kerstin, og Karsten Åström. 2013. "The Field of Social Regulation: How the State Creates a Profession". *Professions and Professionalism* 3(2). doi: 10.7577/pp.557.
- Sørensen, Ole Henning, Anders Buch, Peter Holdt Christensen, og Vibeke Andersen. 2007. "Indflydelse i vidensarbejdet — kan man få for meget af det gode?" *Tidsskrift for Arbejdsliv* 9(2):38. doi: 10.7146/tfa.v9i2.108610.
- Tham, Pia. 2021. "Not Rocket Science: Implementing Efforts to Improve Working Conditions of Social Workers". *The British Journal of Social Work* 52. doi: 10.1093/bjsw/bcab077.
- Toren, Nina. 1972. *Social Work: The Case of Semi-Profession* Sage Pub. 1972.
- Tullberg, Erika, og Georgia Boothe. 2019. "Taking an organizational approach to addressing secondary trauma in child welfare settings". *Journal of Public Child Welfare* 13(3):345–67. doi: 10.1080/15548732.2019.1612498.
- Turley, Ruth, Sophie Roberts, Catherine Foster, Simone Willis, Helen Morgan, Nell Warner, Mala Mann, Jonathan Scourfield, Asmaa El-Banna, Rhianon Evans, Marisa Lyons Longworth, Rachel Levarre-Waters, Yasaswi Walpita, Diane Nuttall, og Ulugbek Nurmatov. 2020. *Promoting the Retention, Mental Health and Wellbeing of Child and Family Social Workers: A Systematic Review of Workforce Interventions*. Monograph. London: What Works Centre for Children's Social Care.
- Webb, Caroline M., og John Carpenter. 2012. "What Can Be Done to Promote the Retention of Social Workers? A Systematic Review of Interventions". *The British Journal of Social Work* 42(7):1235–55. doi: 10.1093/bjsw/bcr144.
- Weber, M. 1968. *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. Bedminster Press.
- Welander, J., W. Astvik, og K. Isaksson. 2017. "Corrosion of Trust: Violation of Psychological Contracts as a Reason for Turnover amongst Social Workers". *Nordic Social Work Research* 7(1):67–79. doi: 10.1080/2156857X.2016.1203814.

- Welander, J., W. Astvik, og K. Isaksson. 2019. "Exit, Silence and Loyalty in the Swedish Social Services—the Importance of Openness". *Nordic Social Work Research* 9(1):85–99. doi: 10.1080/2156857X.2018.1489884.
- Williams, Nathaniel J., og Charles Glisson. 2014. "Testing a theory of organizational culture, climate and youth outcomes in child welfare systems: A United States national study". *Child Abuse & Neglect* 38(4):757–67. doi: 10.1016/j.chiabu.2013.09.003.
- Winter, Søren C., og Vibeke Lehmann Nielsen. 2008. *Implementering af politik*. Academica/Hans Reitzels Forlag.

Abstract

Social workers play a key role in public organizations; social workers support citizens through programme initiatives, by distributing cash benefits, and by implementing social policies. A body of studies, however, points to social workers experiencing a challenging work life and work environment. A challenging working life may lead to work-related stress and high turnover. This poses a problem, not only to the individual social worker but also to the workplaces, the citizens that the social worker should help, and to society in general. This review article draws on reports, empirical studies, and theories to illuminate the social, organizational, and political conditions that characterize social workers' working lives. We aim to provide insights into the work life of a key welfare profession and to stimulate further sociological research on the topic of public administrations as workplaces that frame the work life of many welfare professionals.

Keywords: Social workers, citizen-facing work, public administration, work environment, turnover.