



ARBETSRELATERAD STRESS

OM SOCIALSEKRETERARES UPPLEVELSE,
PÅVERKAN OCH HANTERING AV STRESS.

EMELIE JÖNSSON

ARBETSRELATERAD STRESS

OM SOCIALSEKRETERARES UPPLEVELSE, PÅVERKAN OCH HANTERING AV STRESS

EMELIE JÖNSSON

Jönsson, E. Arbetsrelaterad stress. Om socialsekreterares upplevelse, påverkan och hantering av stress. *Examensarbete i socialt arbete 15 högskolepoäng*. Malmö universitet: Fakulteten för hälsa och samhälle, institutionen för socialt arbete, 2020.

Syftet med studien var att undersöka socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterad stress och hur socialsekreterarna i så fall upplever, hanterar och påverkas av arbetsrelaterad stress. För att försöka finna svar på syftet så formulerades tre frågeställningar: Vilka faktorer påverkar socialsekreterares upplevelse av stress? Hur hanterar socialsekreterarna stress relaterat till arbetet? Hur upplever socialsekreterare att eventuell arbetsplatsrelaterad stress påverkar kvaliteten på deras arbete? Fyra intervjuer genomfördes med yrkesverksamma socialsekreterare inom olika områden i olika kommuner i södra Sverige. För att tolka och förstå resultatet har jag tagit del av tidigare forskning och kunskap inom ämnet samt teorierna Karasek och Theorells krav-kontroll modell och coping. Resultatet visar på att alla socialsekreterare mer eller mindre upplever arbetsrelaterad stress i arbetet men att det beror på olika faktorer. Resultatet visar vidare att de medverkande socialsekreterarna använder sig av olika strategier för att hantera och motverka arbetsrelaterad stress.

Nyckelord: Arbetsrelaterad stress, Coping, Negativ stress, Positiv Stress, Socialsekreterare, Strategi, Stress

WORK-RELATED STRESS

ABOUT SOCIAL WORKERS' EXPERIENCE, IMPACT AND MANAGEMENT OF STRESS

EMELIE JÖNSSON

Jönsson, E. Work-related stress. About social workers' experience, influence and management of stress. *Degree project in social work 15 högskolepoäng*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of social work, 2020.

The purpose of this study was to investigate the social workers' experience of work-related stress and how, in that case, the social workers' experience, manage and are affected by work-related stress. In order to try to find answers to the purpose, three questions were formulated: What factors influence the social workers' experience of stress? How do social workers' deal with work-related stress? How do social workers' think that work-related stress affects the quality of their work? Four interviews were conducted with professional social workers with different tasks, in different areas in southern Sweden. In order of interpret and understand the results, I have taken advantage of previous research and knowledge of the subject as well the theories "Karasek and Theorell's requirements-control model" and "coping". The result shows that all social workers more or less experience work-related stress at work, but how they experience the stress depends on various factors. The result further shows that the participating social workers use different strategies to deal with, and counteract work-related stress.

Keywords: Coping, Negative stress, Positive stress, Social worker, Strategy, Stress, Work-related stress

Innehåll

1. Inledning	5
1.1. Syfte	6
1.2. Frågeställning	6
2. Kunskapsläge	7
2.1. Kroppens reaktion	7
2.2. Copingstrategier	7
2.3. New Public Management	9
2.4. Arbetsmiljöverkets tillsyn	9
2.5. Sammanfattning av kunskapsläget	10
3. Teori	11
3.1. Karasek och Theorells krav-kontroll modell	11
3.2. Coping	12
3.3. Sammanfattning av teoriavsnitt	13
4. Metod	15
4.1. Kvalitativ metod	15
4.2. Urval och tillvägagångssätt	15
4.3. Informanterna	17
4.4. Forskarroll och förförståelse	17
4.5. Forskningsetiska överväganden	17
4.6. Analysmetod	18
4.7. Referenshantering	19
5. Resultat	19
5.1. Positiv stress	19
5.2. Faktorer som leder till arbetsrelaterad stress	20
5.3. Stöd från kollegor och chefer	21
5.4. Återhämtning	22
5.5. Rättssäkerhet	23
5.6. Sammanfattning av resultat	24
6. diskussion	27
6.1. Metoddiskussion	27
6.2. Resultatdiskussion	27
6.3. Förslag till fortsatt forskning	28
referenser	30
Bilaga 1 – informationsbrev	33
Bilaga 2 – intervjuguide	35

1. INLEDNING

Det räcker med att läsa nyheterna för att vi ska få en föreställning om att socialsekreterare och andra anställda inom socialtjänsten är stressade och att detta går ut över arbete och hälsa och att detta även är något som pågått under en längre tid. Redan 2017 kunde man läsa i SvD Näringsliv (Magnusson & Eid, 2017) om hur konstant tidspress, psykiskt påfrestande arbetsuppgifter och bristande introduktion för nyanställda var vardag för många chefer och medarbetare inom socialtjänsten. Enligt artikeln så har den tuffa situationen för socialsekreterare lett till att det är just socialsekreterare som toppade sjukskrivningsstatistiken. Liknande artiklar har under åren publicerats i media och så sent som i slutet av 2019 kan man i DN (2019) läsa om hur biståndshandläggare upplever att arbetsbelastningen ökat samtidigt som arbetet handlar mer och mer om administrativa arbetsuppgifter istället för socialt arbete och möte med klienter. I artikeln står det om hur allt fler biståndshandläggare flyr branschen och att detsamma gäller för andra socionomyrken (Dagens Nyheter, 2019).

Stress är i grunden en normal reaktion som uppstår så vi upplever att de krav som ställs på oss kraftigt överstiger eller understiger vår förmåga. Vid långvarig exponering av stress utan tillräcklig återhämtning kan kroppen ta skada sjukdom uppstå. Stressrelaterad psykisk ohälsa är numera den vanligaste orsaken till sjukskrivningar i Sverige. Enligt Folkhälsomyndigheten (2019) ökade andelen personer som uppgav stress under perioden 2006-2018. Under 2018 kände sig 16 procent av befolkningen stressade (Folkhälsomyndigheten, 2019).

Under 2015-2017 genomförde Arbetsmiljöverket (2018) en stor tillsyn av socialsekreterares arbetsmiljö som kom att omfatta 50 procent av Sveriges socialtjänst. Arbetsmiljöverket besökte 145 kommuner av 290 och inspektionen utfördes i alla län förutom Gotland. Projektet var en del av regeringsuppdraget ”Kvinnors arbetsmiljö” och har bidragit till att synliggöra socialsekreterares arbetsförhållanden. Arbetsbelastningen inom socialtjänsten har, enligt rapporten, länge visat på ett allvarligt läge och genom dessa tillsynsinsatser på socialkontor runt om i landet har Arbetsmiljöverket kunnat visa på allvarliga signaler om ohälsosamma arbetsmiljöförhållanden (Arbetsmiljöverket, 2018).

Arbetsmiljöverket rapporterar också om att psykisk ohälsa idag är ett växande folkhälsoproblem och att kvinnor är en speciellt utsatt grupp. Stress på arbetsplatsen, högt arbetstempo och hög arbetsbelastning rapporteras som orsaker till arbetsrelaterad ohälsa och också att det kan vara svårt att upptäcka långvarig stress och psykisk arbetsbelastning. (Arbetsmiljöverket, 2012a). Inom det kvinnodominerade fältet socialt arbete, där även socialsekreterare ingår, rapporteras stressrelaterade hälsoproblem som orsakas av psykiska påfrestringar (Arbetsmiljöverket, 2016b, Brinkeborg et. al., 2011). Med grund i det beskrivna folkhälsoproblemet och dess påverkan på socialsekreterare bedöms studien vara av relevans för socialt arbete.

Detta är en bild av socialtjänsten som jag tyvärr känner igen. Jag har själv under cirka ett års tid arbetat som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i en mindre kommun i södra Sverige. Jag har själv upplevt att det är ett stressfyllt arbete och jag har sett kollegor som går på knäna då de inte längre känner att de har kontroll

på situationen och till slut blir sjukskrivna på grund av utmattning. Jag har även sett stressade kollegor som infinner sig på arbetet trots sjukdom bara för att de inte ska hamna efter med arbetet. Jag hör kollegor prata om att byta yrke och kollegor om uttrycker att de inte orkar mer. Detta har fått mig att fundera på om det är så här det ser ut för socialsekreterare på fler platser i landet eller om det gäller specifikt för den arbetsplats där jag arbetat. Det har även fått mig att fundera på vad socialsekreterare gör för att reducera den stress de eventuellt upplever i arbetet.

1.1. Syfte

Att undersöka socialsekreterares upplevelser av eventuellt upplevd arbetsrelaterad stress och hur socialsekreterarna i så fall upplever, hanterar och påverkas av arbetsrelaterad stress.

1.2. Frågeställning

- Vilka faktorer påverkar socialsekreterares upplevelse av stress?
- Hur hanterar socialsekreterarna stress relaterat till arbetet?
- Hur upplever socialsekreterare att eventuell arbetsplatsrelaterad stress påverkar kvaliteten på deras arbete?

2. KUNSKAPSLÄGE

I detta kapitlet kommer jag att redogöra för aktuellt kunskapsläge samt aktuell tidigare forskning inom det valda ämnet.

2.1. Kroppens reaktion

Stress är en naturlig reaktion i kroppen. Den reaktion som uppträder när en människa blir stressad kan beskrivas som människans försök att anpassa sig till situationen samt som ett försvar och skydd. Då vi utsätts för fara och hot skärps vår uppmärksamhet och energianvändningen fokuserar på de funktioner som är nödvändiga i den aktuella akuta situationen (Heilig, 2005). För att kroppen ska vara beredd på kamp eller flykt så börjar hjärtat slå snabbare för att tillföra kroppen syre. Våra sekundära reaktioner så som trötthet, smärta och matsmältning hämmas. Det är denna stressmekanism som var så viktig för våra förfäders överlevnad då de behövde kämpa eller fly (Almén, 2007).

De fysiologiska och psykologiska reaktioner som sker på grund av stress kan ses som en process. När vi försöker kontrollera en hotfull situation uppstår kortvarig stress som kännetecknas av ilska och fientlighet (Almén, 2007). Det är när den kortvariga stressen övergår till långvarig stress som människan börjar känna sig orolig ofta i kombination med att känna sig trött och ledsen. När människan inte vet hur denne ska hantera situationen resulterar detta i en uppgivenhet. Denna period är inte lika intensiv som den kortvariga stressen men pågår under längre tid. Den långvariga stressen förknippas med symptom så som trötthet, sömnsvårigheter, koncentrationssvårigheter, ökat blodtryck samt störningar i immunförsvaret. Stressen leder till sjukdom då människan inte hinner återhämta sig. Enligt Almén (2007) så har måttlig intensiv stress större benägenhet att bli kronisk än högintensiv stress. Då människan utsätts för högintensiv stress så signalerar kroppen att vi ska undvika situationen. Måttlig stress kan däremot normaliseras genom att människan vänjer sig att alltid vara lite trött och irriterad (Almén, 2007).

2.2. Copingstrategier

Astvik och Melin utförde 2012 en studie som syftade till att identifiera och undersöka olika mönster av copingstrategier inom socialt arbete och hur socialsekreterare hanterar den obalans som råder mellan arbetskraven och de tillgängliga resurserna samt vilken inverkan copingstrategierna hade på socialsekreterarnas hälsa och arbets kvalitet. I studien identifierades tre olika copingstrategier kopplade till höga arbetskrav och yrkessvårigheter. Dessa tre strategier är kompensations- och kvalitetsreducerande strategier, självstödjande strategier samt röst- och hjälpsökande strategier (Astvik & Melin, 2012).

Kompensations- och kvalitetsreducerande handlar om att socialsekreterare använder sig av omfattande kompensationsstrategier som innefattar att arbeta mer intensivt, arbeta under raster och lunchtid, ta med sig arbetet hem på fritiden, ansvara för mer än de är kapabla till samt ta emot mer arbete än vad de har tid till. De socialsekreterare som använde sig av denna strategi tenderade att även tänka på sitt arbete under ledig tid (Astvik & Melin, 2012).

Självstödjande strategi innebär att socialsekreterarna använder sig av färre strategier för att hantera obalansen mellan arbetskrav och de resurser som finns att

tillgå. De använde sällan kompensationsstrategier förutom att de arbetade mer intensivt och även tänkte på sitt arbete på ledig tid. Socialsekreterarna frågade varken sina kollegor eller chef om hjälp med arbetsuppgifterna eller hjälp med att prioritera sitt arbete. Dessa socialsekreterare väckte inte heller något missnöje inom arbetet och klagade aldrig på höga arbetskrav (Astvik & Melin, 2012).

Röst- och hjälpsökande strategi handlar om att socialsekreterarna vågade höja sin röst på arbetsplatsen. Dessa socialsekreterare sökte sig till sina kollegor och chefer för att söka hjälp och få hjälp med att prioritera när arbetet blev svårt. Socialsekreterarna som använder sig av denna strategi väcker röst för missnöje, berättar att arbetsbelastningen är för hög och bidrar aktivt till att hitta olika lösningar på problemet (Astvik & Melin, 2012).

Även Kalliath och Kalliath (2013) har gjort en studie som syftar till att identifiera olika copingstrategier och av deras resultat kan man utläsa en mängd olika copingstrategier. Den första strategin, stöd från chefer och kollegor, innebär att socialsekreterare söker stöd hos kollegor och chefer för att hantera stressfulla situationer. Kognitiv inramning handlar om att socialsekreterare gör en personlig utveckling på arbete. Genom att möta andra människors svårigheter i deras livssituation kan socialsekreterarna finna olika strategier för att kunna bilda andra perspektiv på sin egna livssituation. Genom att kognitivt inrama sin personliga situation kan socialsekreterarna hitta olika strategier för att hantera både stress på arbetet samt utanför arbetstid (ibid). Tid och kommunikation är en strategi som innebär att socialsekreterarna kommunicerar med kollegor och chefer gällande tid, planering och hög arbetsbelastning för att hantera den stress de upplever på arbetet (ibid). Strategin att ställa klara förväntningar innebär att socialsekreteraren själv måste kunna ställa upp förväntningar och mål inför exempelvis den kommande veckan för att vara kapabla att utföra arbetet och hantera den stress som socialsekreterarna upplever (ibid). Tidsplanering innebär också en form av copingstrategi genom att planera och organisera sina arbetsuppgifter. Genom att kunna planera och organisera kan socialsekreterarna arbeta mer effektivt men det bidrar också till att kunna hantera stress i arbetet (ibid). Flexibilitet kan också ses som en form av copingstrategi. Att kunna lägga upp sitt arbete hur man vill är positivt för socialsekreterarna i hänseende att minska stress i arbetet. Genom att socialsekreterarna erbjuds flexibilitet kan denne ha utrymme att prioritera och planera sitt arbete (ibid). Även utvecklandet av en hobby ses i studien som en copingstrategi. Denna form av strategi används av socialsekreterare för att kunna bibehålla ett gott humör på arbetsplatsen. Denna strategi innebär att socialsekreterarna deltar i fysisk aktivitet exempelvis genom träna, promenera, jogga et cetera (Kalliath & Kalliath, 2013).

Begreppet coping kommer att beskrivas mer utförligt i studiens teorikapitel.

2.3. New Public Management

New Public Management (NPM) har sedan 90-talet medfört stora förändringar för den svenska välfärden. NPM har bland annat fört med sig ökad administration, mindre klientkontakter, tyngre arbetsbörda och en hel del stress. NPM infördes som ett alternativ till den dåvarande byråkratiska regeringsmodellen som då ansågs vara svår genomförd, stel och hämmande. NPM införande har lett till privatisering och marknadsföring av tjänster som vidare har lett till ett marknadsorienterat tankesätt inom socialt arbete (Höjer & Forkby, 2011).

Enligt Astvik och Melin (2013) har införandet av NPM gjort att socialsekreterarnas arbete blivit mer komplicerat. De rationaliseringar och decentraliserade kostnads- och resultatansvar som NPM för med sig ställde välfärdssektorn inför förändringar och ökade arbetskrav för socialsekreterarna. Otillräckliga resurser och ökad arbetsbelastning resulterar i det blir mer komplicerat och problematiskt att utföra arbetet som är till belåtenhet. På grund av decentraliseringen ligger ansvaret på den enskilda socialsekreteraren att hantera balansen mellan krav och resurser. Allt fler komplexa och tidskrävande ärenden gör vidare att ansvaret blir tyngre och det är svårare att utföra ett fullgott arbete. Socialsekreterarna tvingas att prioritera ärenden och/eller använda sig av olika strategier som dels kan äventyra deras egna hälsa, dels påverka kvaliteten på deras arbete. Detta är en följd av att tillgängliga resurser inte räcker till för de krav som ställs på socialsekreterarna (Astvik & Melin, 2013).

2.4. Arbetsmiljöverkets tillsyn

Under 2015-2017 genomförde Arbetsmiljöverket (2018) en stor tillsyn av socialsekreterares arbetsmiljö som kom att omfatta 50 procent av Sveriges socialtjänst. Arbetsmiljöverket besökte 145 kommuner av 290 och inspektionen utfördes i alla län förutom Gotland. Projektet var en del av regeringsuppdraget ”Kvinnors arbetsmiljö” och har bidragit till att synliggöra socialsekreterares arbetsförhållanden. Arbetsbelastningen inom socialtjänsten har sedan länge visat på ett allvarligt läge. Genom dessa tillsynsinsatser på socialkontor runt om i landet har Arbetsmiljöverket kunnat visa på allvarliga signaler om ohälsosamma arbetsmiljöförhållanden (Arbetsmiljöverket, 2018).

I projektrapporten framgår det att socialtjänsten på senare år haft stora problem med både hög arbetsbelastning samt stor personalomsättning. Projektrapporten visar på att socialsekreterare får mindre och mindre tid till klienterna och att stressen ökar. Resultatet av de rådande arbetsförhållandena har bland annat visat sig i form av hög arbetsrelaterad frånvaro med diagnos psykiskt ohälsa. Det finns enligt projektrapporten tydliga tecken på flykt från arbetsplatsen och också till viss del från yrket. Projektrapporten visar vidare på att det är svårare att rekrytera personal. För att synliggöra arbetsförhållandena utifrån föreskriftens, AFS 2015:5 Organisatorisk och social arbetsmiljö, budskap om att sträva efter en balans mellan krav och anpassade resurser i arbetet för socialsekreterare har det gjorts en övergripande indelning av de vid tillsynen förekommande kraven och brist på resurser (Arbetsmiljöverket, 2018).

I projektrapporten lyfts bland annat den ständigt växande ärendemängden. Ärendena blir allt mer komplicerade och ofta råder det dessutom tidsbrist. Det ställs i arbetet höga krav på att fatta viktiga och ibland livsavgörande beslut. Administrationen har kommit att ta mer och mer tid. Vidare lyfts det att det i arbetet som socialsekreterare ofta förekommer psykiskt påfrestande möten och krävande klienter, samt att det även förekommer hotfulla och trakasserande situationer som måste lösas. För att hantera dessa situationer så tas det i projektrapporten upp det återkommande kollegiala stödet som en viktig faktor. Det kollegiala stödets lyfts som viktigt för att känna trygghet och tillhörighet i såväl arbetsgruppen som i sitt yrkesuppdrag som socialsekreterare (Arbetsmiljöverket, 2018).

En annan faktor som tas upp i projektrapporten är hur personalomsättning och rekrytering påverkar socialsekreterares arbetsbelastning. Flera olika anledningar

tas upp i projektrapporten som anledningen till den stora personalomsättningen. Exempel på dessa anledningar till hög personalomsättning är bland annat svårigheter att koppla av från ärenden på fritiden. Vidare kan man läsa att otillräckligt stöd från närmaste chef eller oerfarna närmsta chefer är en av anledningarna till den höga personalomsättningen. Även löneskillnader mellan kommuner och konflikter i arbetsgruppen är faktorer som spelar in. Den allmänt höga personalomsättningen leder enligt projektrapporten till konsekvenser så som oro och otrygghet inom arbetsgruppen. Arbetsbelastningen stiger och socialsekreterarna frågar sig själva varför de stannar kvar, vilket förstärks av sorgen efter kollegor som slutar (Arbetsmiljöverket, 2018).

Problem med hög arbetsbelastning förstärks av den allmänt bristande introduktionen på arbetsplatsen som enligt projektrapporten varit ett problem på de flesta kontor. Enligt projektrapporten så brister det i rutiner trots att man faktiskt gjort ett försök att upprätta rutiner. Mentorerna som tillsätts för att introducera är i många fall redan hårt belastade och i många fall även de nya på arbetet. Projektrapporten visar på att det saknas plan för hur man utvecklar kompetens och erfarenhet (Arbetsmiljöverket, 2018).

Vidare står det i projektrapporten att arbete inom socialtjänsten innebär en mängd olika riskområden. Det saknas en tydlig nivå för vad som klassas som hot, våld och trakasserier. Det finns en icke-stödjande kultur på ledningsnivå kring dessa frågor. Många socialsekreterare upplever att arbetsgivare har en tendens att bagatellisera händelser och att skulden ofta läggs på handläggaren för att ha brustit i bemötande och hantering av laddade samtal. Denna rädsla för individuellt skuldbeläggande påverkar också socialsekreterarnas arbetsmiljö negativt (Arbetsmiljöverket 2018).

2.5. Sammanfattning av kunskapsläget

Stress är en naturlig reaktion som för våra förfäder var nödvändig för överlevnad. Men när den kortvariga stressen övergår till långvarig stress och när återhämtning inte hinner ske så kan stress påverka vår hälsa negativt och i längden leda till sjukdom (Almén, 2007). I Arbetsmiljöverkets (2018) rapport framgår det att stress inom socialt arbete är ett problem som framförallt påverkas av hög arbetsbelastning och ohälsosamma arbetsförhållanden. I rapporten tas flera faktorer upp som orsaker till den höga arbetsbelastningen, och man kan bland annat läsa att socialsekreterare idag har mindre och mindre tid för klienterna medans mer och mer tid går åt till administration (Arbetsmiljöverket, 2018). Detta kan kopplas ihop med införandet av New Public Management. New Public Management medför bland annat ökad administration, mindre klientkontakt, tyngre arbetsbörda och en hel del stress (Höjer & Forkby, 2011). Enligt Astvik och Melin (2013) har detta lett till ett mer komplicerat arbete för socialsekreterarna och på grund av decentraliseringen så ligger ansvaret på den enskilda socialsekreteraren att hantera balansen mellan krav och kontroll genom att bland annat prioritera bland ärendena och/eller att använda sig av olika strategier. Copingstrategier kan ses som ett sätt att hantera den ökade stressen och den obalans som råder mellan arbetskrav och de tillgängliga resurserna (Astvik & Melin, 2012).

3. TEORI

I detta kapitel kommer jag att redovisa för de teorier som ligger till grund för tolkningen av mitt senare resultat.

3.1. Karasek och Theorells krav-kontroll modell

På 1970-talet introducerade Robert Karasek en modell för att undersöka arbetsrelaterad stress. Karasek har sedan, tillsammans med Töres Theorell, utvecklat denna krav-kontrollmodell till en av de första modellerna för att undersöka psykosociala arbetsförhållanden och dess påverkan på hälsan. Enligt krav-kontrollmodellen så är det relationen mellan krav och kontroll i arbetsituationen som är avgörande för om arbetet ska leda till positiv eller negativ stress (Karasek & Theorell, 1990).

Enligt Karasek och Theorell så uppstår negativ stress då individen har större krav än kontroll. Krav, arbetsbelastning och/eller tidsbrist definieras som stressfaktorer. Kontroll definieras som graden av egenkontroll samt utveckling genom exempelvis olika arbetsuppgifter eller möjlighet att fatta beslut som påverkar arbetsituationen. Individer med höga yttre krav i kombination med låg kontroll drabbas lättare av negativ stress. Individen har låg kontroll om denne får arbetsuppgifter som denne saknar kompetens att utföra. Saknas kunskap att utföra arbetsuppgiften leder detta till minskat handlingsutrymme vilket i sig kan leda till negativ stress. Om individen istället har höga krav och hög kontroll så kan detta istället leda till positiv stress. Positiv stress är utvecklande och leder till fortsatt lust att gå till jobbet. Vidare menar Karasek & Theorell (1990) att om individen har hög kontroll så kan denne klara av högre krav utan att uppleva negativ stress. Individer med stort handlingsutrymme att fatta beslut avseende arbetet samt tillgång till lärande i form av exempelvis handledning upplever större kontroll över sin arbetsituation (Karasek & Theorell, 1990).

Enligt Karasek & Theorell (1990) så har arbetstagare i Sverige blivit mer och mer medvetna om betydelsen av dessa psykologiska faktorer som kan orsaka stress och det blir vanligare med exempelvis kurser för att förebygga stress på arbetet. Karasek & Theorell (1990) menar att det är nödvändigt och positivt med höga krav på arbetet för att arbetet ska kännas utvecklande och spännande. Men för individens välbefinnande är det viktigt med en balans mellan dessa höga krav och kontroll. En sådan balans kan minska risken för stressrelaterade sjukdomar (Karasek & Theorell, 1990).

Kritik framfördes att modellen främst fokuserade på jobbkontroll som en potentiell psykosocial resurs utan att beakta socialt stöd. Därför utövades modellen 1988 med den tredje komponenten socialt stöd (Crescenzo, 2016). Karasek & Theorells (1990) menar att det sociala stödet på arbetsplatsen har en stor betydelse för den psykosociala arbetsmiljön. För att motverka arbetsrelaterad stress är det mycket viktigt att kunna få stöd ifrån sin chef. Om individen upplever att denne har stöd både från sina kollegor samt från sin chef så påverkar detta hur individen bedömer en stressituation samt dennes reaktioner vid en stressituation. Detta stöd kan fungera som ett skydd mot negativ stress. Individer med ett välfungerande socialt stöd på arbetsplatsen utvecklar mindre stresssymptom jämfört med de individer som saknar detta sociala stöd (Karasek & Theorell, 1990). Socialt stöd delas enligt krav-kontrollmodellen in i två delar, instrumentellt

och emotionellt stöd. Instrumentellt stöd innebär hjälp i form av exempelvis utrustning, pengar och tid. Det emotionella stödet är något som kan utövas av kollegor, arbetsledare samt familj och vänner (ibid).

Karasek och Theorells modell har varit den mest inflytelserika modellen för arbetsrelaterad stress sedan 1980-talet på grund av dess enkelhet och effektivitet samt att den tillhandahåller avgörande faktorer att avgöra arbetarens välbefinnande och hälsa. Det är en av de mest erkända modellerna inom yrkesstressforskning. Trots att begränsningen i antalet jobbegenskaper som modellen beaktar så är krav, kontroll och socialt stöd dimensioner som beaktas i de flesta metoderna för arbetsrelaterad stressbedömning. Karasek och Theorells modell kan ses som en gammal modell för ett aktuellt problem (Crescenzo, 2016).

3.2. Coping

Lazarus och Folkmans (1984) definition av coping är välkänd inom samhällsvetenskap. Vidare redovisar Lazarus och Folkmans (1984) teori relevanta strategier för att hantera stress inom socialt arbete.

Begreppet coping kommer ursprungligen från engelskan och kan enkelt översättas till stresshantering, det vill säga hur man agerar i stressade situationer. Coping har under lång tid varit ett centralt begrepp inom psykologin (Lazarus & Folkman, 1984). Enligt Lazarus och Folkman (1984) finns det två olika teoretiska uppdelningar av coping: den ”experimentella psykologin” och ”psykoanalytiska jag psykologin”. Den ”experimentella psykologin” är influerad av darwinismen. Kortfattat handlar den ”experimentella psykologin” om hur coping kan ses som ett handlingsätt som syftar till att kontrollera negativa omständigheter i omgivningen som vidare leder till en reducering av både fysiska och psykiska påfrestningar. Den ”psykoanalytiska jag psykologin” handlar istället om hur coping kan minska stressnivå genom att individen använder sig av den kognitiva problemlösningsförmågan. I den ”psykoanalytiska jag psykologin” fokuserar man på individens egna förmåga att kunna uppfatta olika sätt att tänka på i sitt förhållande till miljön (Lazarus & Folkman, 1984).

Coping inkluderar allt en individ gör eller tänker. Lazarus och Folkman (1984) definierar coping som en ständig förändring av kognitiva och beteendemässiga försök till att hantera specifika externa och/eller interna scenarier som upplevs som krävande och som tar kraft och resurser från individen (Lazarus & Folkman, 1984). Eisele (2007) definierar däremot coping som medvetna eller omedvetna strategier som hjälper individen att hantera stress och/eller ökad stressnivå (Eisele, 2007).

Enligt Lazarus och Folkman (1984) är begreppet coping även kopplat till förmågan att kunna återhämta sig efter hög upplevd arbetsbelastning och stress. Med coping kan individen återhämta sig och återfå styrka som är nödvändigt för att kunna fortsätta arbetet. Individens problemlösningsförmåga och hälsa kan stärkas av coping beroende på vilka copingstrategier individen kommer att använda (Lazarus & Folkman, 1984).

Lazarus och Folkman (1984) delar in coping i två huvudkategorier, problembaserad coping och emotionsbaserad coping. Problembaserad coping handlar om att förändra orsaken till den ökade stressnivån genom att förändra eller hantera det som inträffat. Detta görs genom att hitta strategier för att

åstadkomma direkta lösningar. Exempel på problembaserad coping kan till exempel vara att vända sig till andra personer för att söka hjälp och stöd för att aktivt bidra till en minskad stressnivå (Lazarus & Folkman, 1984). Eisele (2007) menar att problembaserad coping är i huvudsak extern och handlar om att handgripligen och direkt angripa hotet. Eisele (2007) menar att det finns flera stilar av problembaserad coping. Dessa stilar kan handla om att definiera problem, söka alternativa lösningar, väga alternativ mot varandra, ändra på sig själv, sänka ambitionsnivån och sänka det sociala stödet. Problembaserad coping dominerar främst när individen upplever att denne själv har kontroll över situationen och då individen bedömer omständigheterna som påverkbara (Eisele, 2007).

Emotionsbaserad coping är, enligt Lazarus och Folkman (1984), den vanligaste strategin och handlar om hanteringen av den emotionella reaktionen som orsakats av stress. När individen inte själv kan göra något åt orsaken till den uppkomna stressen används emotionsbaserad coping. Emotionsbaserad coping handlar i huvudsak om att hitta strategier för att minimera fysiska och psykiska effekter av upplevd stress. Emotionsbaserad coping kan bland annat handla om olika avslappningstekniker, att motionera eller att fysiskt aktivera sig för att minimera stressens negativa effekter (Lazarus & Folkman, 1984). Emotionsbaserad coping är huvudsakligen intern och handlar om att finna olika sätt att hantera känslor, att tänka på annat och utföra någon annan aktivitet än den aktivitet som från början var orsak till den ökade stressnivån (Eisele, 2007). Eisele (2007) menar att emotionsbaserad coping dominerar då omständigheterna upplevs vara icke-påverkbara (ibid).

Begreppet coping är ett centralt begrepp inom stressforskningen och har enligt Dewe (2000) definierats på många olika sätt av olika författare. Dewes (2000) förslag på definitionen coping är ”kognitiva och beteendemässiga försök att behärska, reducera och tolerera de krav som tangerar eller överskrider personens resurser (Dewe 2000). Dewe beskriver alltså coping som både emotionella sätt, inre eller tankemässiga sätt, och som beteendemässiga sätt, yttre sätt, att hantera de stressade situationerna. Vidare menar Dewe att coping är något individuellt och vilka strategier som används samt vilken effekt de ger formas till stor del av individens personlighet och tidigare erfarenheter. Olika personer kan alltså använda helt olika former av copingstrategier för att bemöta samma sorts problem (Dewe, 2000).

3.3. Sammanfattning av teoriavsnitt

Karaseks och Theorells (1990) krav-kontroll modell beskriver förhållandet mellan krav och kontroll och hur det påverkar arbetets stresskaraktär. En hög grad av kontroll och en låg grad av krav är den kombination som enligt modellen ger lägst sannolikhet för arbetsrelaterad stress. På andra hållet så ger en låg grad av kontroll och en hög grad av krav högst sannolikhet för stress. I modellen finns även en hypotes som menar att arbeten med höga krav och samtidigt hög kontroll skapar ett gynnsamt inlärningsklimat där personen i högre utsträckning lär sig nya färdigheter (Karasek & Theorell, 1990). I Karasek och Theorells tidigaste modell som skapades på 1970-talet fanns inte dimensionen socialt stöd med. Dimensionen tillkom 1988 och innebär att högt socialt stöd från kollegor är positiv för att minska den arbetsrelaterade stressen (Crezzenzo, 2016).

Coping inkluderar allt en individ gör eller tänker (Lazarus & Folkman, 1984). Coping kan definieras som medvetna eller omedvetna strategier som hjälper

individens att hantera stress och/eller ökad stressnivå (Eisele, 2007). Begreppet är även kopplat till förmågan att återhämta sig efter hög upplevd arbetsbelastning och stress genom att individen genom att använda sig av olika copingstrategier kan återhämta sig och återfå styrkan som är nödvändig för att fortsätta arbeta. Lazarus och Folkman (1984) delar in coping i två huvudkategorier, problembaserad coping och emotionsbaserad coping. Problembaserad coping handlar om att förändra orsaken till den ökade stressnivån genom att förändra eller hantera det som inträffat för att aktivt bidra till en minskad stressnivå. Emotionsbaserad coping handlar istället om den emotionella reaktionen som orsakats av stress. Emotionsbaserad coping används när individen inte själv kan göra något åt orsaken till den uppkomna stressen och handlar om att minimera fysiska och psykiska effekter av den upplevda stressen (Lazarus & Folkman, 1984).

De bägge teorierna jag valt att använda mig av är äldre modeller som trots det idag är centrala begrepp inom stressforskningen. Krav-kontroll modellen har varit en dominerande modell inom stressforskningen i mer än 30 år och sambandet med hälsa med hälsa har undersökts i cirka hundra studier av arbetsmiljöforskare över hela världen. Modellen utgör tillsammans med en annan modell det teoretiska underlaget bland annat för Stressforskningsinstitutets stora longitudinella studie om arbetsmiljö och hälsa (Stressforskningsinstitutet, 2015). Coping är också en modell som trots sina år på nacken är ett centralt begrepp inom stressforskningen även under senare år (Dewe, 2000). Jag gör därför bedömningen att teorierna fortfarande är gångbara, väl beprövade och relevanta för det jag avser att undersöka i denna studie, det vill säga socialsekreterares upplevelse, påverkan och hantering av arbetsrelaterad stress.

4. METOD

I följande kapitel kommer studiens metod beskrivas utifrån olika rubriker. Jag kommer bland annat redovisa för urval, tillvägagångssätt, analysmetod, etik samt forskarrollen.

4.1. Kvalitativ metod

Man brukar skilja på två huvudtyper av metoder inom forskning, kvalitativa och kvantitativa metoder. De olika metoderna ger olika former av data, därför är det viktigt att man noga tänkt igenom vad man vill uppnå med undersökningen och vilken form av data som behövs. Kvantitativa data är mätbara, det är information som räknats fram och som kan anges i form av ett siffervärde. Kvalitativa data är icke-siffermässigt och handlar om till exempel om upplevelser och förväntningar. Metoderna hämtar in, organiserar och tolkar informationen på olika vis. Huvudregeln är att kvantitativa data samlas in genom kvantitativa metoder, och kvalitativa data samlas in genom kvalitativa metoder (Larsen, 2009).

Denna studie kommer att ha en kvalitativ ansats då jag önskar finna en djupare förståelse i det jag avser att undersöka. Jag har valt att använda mig av semistrukturerade intervjuer och som tillägg kommer jag använda mig av relevant litteratur och tidigare forskning. En kvalitativ intervju kan vara mer eller mindre strukturerad. Jag har valt att använda mig av semistrukturerade intervjuer med ett antal formulerade frågor (Bilaga 2). Informanten ges, genom semistrukturerade intervjuer, utrymme att själva formulera sina svar och möjlighet att ställa följdfrågor vid behov. Informanten har också möjlighet att ta upp saker som de själva betraktar som viktiga och genom detta kan man eventuellt finna flera förklaringsätt (Bryman, 2018; Larsen, 2009).

4.2. Urval och tillvägagångssätt

Jag har använt mig av en kombination av snöbollsurval och bekvämlighetsurval. Bekvämlighetsurval bygger på vad som är passande för mig som forskare och vilka objekt som ligger närmast till hands att välja. Det går med fördel att använda sig av bekvämlighetsurval vid småskaliga forskningsprojekt då budgeten är begränsad för både tid och pengar. Bekvämlighetsurval innebär helt enkelt att man väljer det som är enkelt, snabbt och billigt (Denscombe, 2014). Att välja bekvämlighetsurval kan också ses som ett resultat av faktorer som till exempel tillgänglighet till individer att intervjuas (Bryman, 2018).

Snöbollsurval är en metod där personer i urvalet rekommenderar nya personer som också skulle vara lämpliga att ingå i studien. På så vis får man en snöbollseffekt där nya personer rekommenderas tills forskaren har uppnått tillräckligt urval. Fördelen med snöbollsurval är att det går relativt snabbt för forskaren att hitta nya personer till studien. En annan fördel är också att det kan bli lättare att övertyga de nya personerna att ingå i studien när de blivit rekommenderade av en bekant (Denscombe, 2014).

Som ett första steg så utformades en forskningsplan innan uppsatsskrivandet. Syftet med utformandet av en forskningsplan var att få en överblick över det kommande arbetet. Frågeställning, syfte, inledning och problemformulering arbetades därefter fram för att tydliggöra ramarna för arbetet. För att finna relevant tidigare forskning har jag genom litteratursökning funnit vetenskapliga

artiklar via Malmö universitets biblioteks webbsida ”Söktjänster och databaser”. Jag har därigenom kunnat söka vetenskapliga texter via söktjänsterna Libsearch, Google scholar samt Swepub. De sökord jag använt mig av är socialsekreterare, social worker, stress, arbetsrelaterad stress, workrelated stress, coping, kravkontroll. Sökorden har använts i olika kombination för att få fram fler sökresultat. För att sökträffarna ska uppnå vetenskaplig relevans har det valts att de ska vara granskade, det vill säga ”peer reviewed”. Jag har också använt mig av google.se för att finna information som ej är vetenskaplig, men dock ändå relevant för ämnet som jag i denna studie avsett att undersöka, det vill säga arbetsrelaterad stress. Informationen som jag valt att inhämta från webben har jag bedömt trovärdiga då källorna är primärkällor. Jag har inhämtat information från Arbetsmiljöverket, Folkhälsomyndigheten samt Stressforskningsinstitutet.

Urvalet för denna studie var yrkesverksamma socialsekreterare. På grund av studiens omfattning har jag valt att intervjua fyra socialsekreterare. Sökandet efter informanter upplevdes som relativt svår. På grund av den begränsade tid vi hade att utföra studien på så var det svårt att hitta informanter som kunde ställa upp med så kort varsel. En första kontakt med informanterna initierades genom mail till ansvariga personer i olika kommuner i södra Sverige. Av de mail som jag skickade ut fick jag endast svar på ett fåtal. De svar jag fick innehöll information om att det ej fanns tid för att medverka i någon intervju. Jag bytte då strategi och valde att ringa runt till de ansvariga i olika kommuner i södra Sverige. Vid telefonkontakt upplevde jag att det var svårare för de berörda att säga nej och jag fick relativt enkelt tag i tre socialsekreterare som ville medverka i studien. Då jag fortfarande saknade åtminstone en informant så tog jag kontakt med en släkting till mig som också arbetar som socialsekreterare för att få hjälp att upprätta kontakt med en av dennes kollegor. På så vis kunde jag boka in en fjärde intervju. Ett informationsbrev (Bilaga 1) skickades därefter per mail till de tilltänkta informanterna. Detta brev skickades även till deras verksamhetschefer för att de skulle kunna ge sitt medgivande till att deras anställda medverkade. Informationsbrevet gav informanterna och deras chefer information om sekretess, hur resultatet kommer att förmedlas, att deras deltagande är frivilligt och att de när som helst under studiens gång har möjlighet att avbryta sin medverkan.

Inför intervjuerna skapades en intervjuguide (Bilaga 2) med frågor utifrån studiens syfte och frågeställning. Särskild vikt lades vid att frågorna ej skulle vara ledande och att informanterna skulle ges utrymme att själva ta upp det som de tyckte var av relevans för studien. Frågorna var också få till antal för att jag önskade att det skulle bidra till utrymmet för informanterna att själv ta upp det de fann relevant och intressant. Följdfrågor ställdes även i de fall jag önskade mer information kring det som informanten tog upp. Intervjuernas längd varierade mellan 30 minuter till strax över en timme. Intervjuerna genomfördes på samtliga informanters respektive arbetsplats på tider som informanterna själva hade fått föreslå. Intervjuerna spelades in på mobiltelefon. Ljudinspelningarna transkriberades därefter till text för att därefter lättare kunna analyseras.

4.3. Informanterna

Totalt genomförde jag fyra intervjuer. Samtliga fyra informanter arbetar som socialsekreterare inom socialtjänsten i olika kommuner i södra Sverige. Informanterna har i denna studie blivit anonymiserade och fått fiktiva namn enligt Vetenskapsrådets (2017) riktlinjer. Nedan har jag valt att presentera informanterna med information om antal yrkesverksamma år samt yrkesområde.

Alex	Socialekreterare Socialpsykiatri, 17 yrkesverksamma år.
Billie	Socialekreterare Barn och Familj, 10 yrkesverksamma år.
Charlie	Socialekreterare Ekonomiskt bistånd, 6 yrkesverksamma år.
Kim	Socialekreterare Ekonomiskt bistånd, 2 yrkesverksamma år.

4.4. Forskarroll och förförståelse

Som forskare är det viktigt att fundera och reflektera över sin egna roll i forskningsprocessen och hur den roll man besitter kan påverka forskningen. Den förförståelse som jag som forskare har kan påverka studien och det är viktigt att hela tiden reflektera över effekten detta kan ha på studien. Förförståelsen riskerar att påverka hur jag som forskare ser på det empiriska materialet samt fältet som undersöks (Aspers, 2011) Forskningsetiska reflektioner krävs under hela processen både beträffande min egna roll som forskare, men också hur den rollen påverkar de jag interagerar med (Larsen, 2009). Som forskare har jag inte bara ett ansvar gentemot de människor jag möter och intervjuar, utan jag har också ett ansvar gentemot de som indirekt kan påverkas av forskningen eller gagnas av forskningsresultatet. De individer som medverkar ska i största möjliga utsträckning skyddas från skador och kränkningar i samband med att de medverkar. Det är som forskare viktigt att stå fri från yttre påverkan och manipulation och att inte gå privata eller vissa intressenters ärenden (Vetenskapsrådet, 2017).

Jag har själv erfarenhet av arbetet som socialekreterare då jag arbetat i ungefär ett år på ekonomiskt bistånd. Jag har själv upplevt både för- och nackdelar med yrket. Därför tycker jag att det är viktigt att jag är medveten om att jag kan ha förutfattade meningar om ett specifikt resultat, skapade utifrån mina egna upplevelser. Det är därför viktigt att vara medveten om denna risk och observant på hur dessa erfarenheter påverkar studiens utformning. Det kan också ses som en fördel med denna förförståelse då författaren kan ha enklare att förstå de personer som blivit intervjuade (Aspers, 2011).

4.5. Forskningsetiska överväganden

Inom samhällsvetenskaplig forskning finns det ett antal etiska principer som tagits fram av Vetenskapsrådet (2017) och som bör följas för att skydda de individer som delar i forskningsstudier. Det finns fyra grundläggande principer som man som forskare behöver ta hänsyn till för att bedriva ett etiskt förhållningssätt (Bryman, 2018; Larsen, 2009). Dessa fyra etiska principer är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Bryman, 2018).

Informationskravet beskriver Bryman (2018) som informanternas rätt till att delges information om den studie de deltar i. Informanterna bör upplysas om att medverkan i studien är frivillig och att de när som helst under studiens gång kan välja att avbryta sin medverkan.

Samtyckeskravet innebär enligt Bryman (2018) att samtliga informanter själv beslutar kring sin medverkan i studien.

Konfidentialitetskravet beskrivs, av Bryman (2018), som en obligation att inte dela uppgifter som delats i förtroende samt som ett skydd mot att inte någon obehörig kan ta del av material eller personuppgifter. Vetenskapsrådet (2017)

tillägger också att det insamlade materialet bör förvaras så att ingen obehörig kan komma i kontakt med materialet och dess information.

Nyttjande kravet innebär, enligt Bryman (2018), att det material som samlats in genom informanterna enbart får användas till forskningens ändamål. Materialet får inte heller användas på sådant sätt att det kan komma att påverka informanten negativt.

Informanterna har genom informationsbrevet (Bilaga 1) tagit del av all relevant information gällande studien som tagits upp under de fyra principerna här ovan. Material som har samlats in under studiens gång har förvarats i författarens personliga dator samt mobiltelefon, vilka både är låsta med lösenord. För att förhindra att obehöriga får tillgång till material och/eller personuppgifter har endast författaren haft tillgång till materialet. Informanterna har i uppsatsen avidentifierats och getts fiktiva namn för att det ej ska vara möjligt att koppla informationen till en person eller dess arbetsplats. Informanternas personliga data så som namn, ålder, arbetsplats har utelämnats i redovisningen av materialet dels för att det ej ska vara möjligt koppla till en person, dels för att det ej är relevant för studien.

4.6. Analysmetod

Som metod inom samhällsvetenskaper används kodning, kategorisering och tematisering för att analysera innehåll i intervjuer. Jag har valt att använda mig av tematisk analys där jag söker återkommande teman i det insamlade materialet (Bryman, 2018).

Datamaterialet består av fyra intervjuer som under intervjuens gång spelats in. Jag har valt att spela in intervjuerna för att dels inte glömma bort vad informanterna sagt, dels för att gång på gång kunna lyssna igenom materialet. Materialet från alla fyra intervjuerna har sedan transkriberats. Det transkriberade materialet har sedan tematiserats genom tematiska analys där jag söker återkommande teman i det som informanterna berättat under intervjuerna. Texterna har lästs igenom flera gånger för att skapa en tydlig bild av det som framkommit i intervjuerna. Forskningsprocessen har varit induktiv, det vill säga att jag på basis av de iakttagelser jag gjort och den data som kommit fram genom den tematiska analysen försöker komma fram till en förklaring på det jag avsett att undersöka, det vill säga socialsekreterares upplevelse, hantering och påverkan av arbetsrelaterad stress.

Det är denna tematiska analys som ligger till grund för det resultat som redovisas längre fram i denna studie.

4.7. Referenshantering

I denna studie har referenser förts i löpande text enligt Harvardsystemet vilket Bryman (2018) rekommenderar för samhällsvetenskaplig forskning.

5. RESULTAT

I den här delen av studien kommer jag att redovisa för den information som jag fått fram via de intervjuer som jag genomfört med yrkesverksamma socialsekreterare. För att skydda intervjupersonernas identitet har jag valt att använda mig av de fiktiva namn som presenterats tidigare i studien. Citat kommer att användas för att illustrera exempel.

5.1. Positiv stress

När informanterna fick frågan ifall de upplever stress på arbetet och hur det i så fall yttrade sig så svarade alla informanter att de upplevde stress då och då. De var dock alla rörande överens om att stress inte bara upplevdes som något negativt utan även något som, i lagom mängd, hjälpte dem att under kortare perioder bli mer produktiva.

”...ibland så kan det vara bra att vara lite stressad, lite lagom stressad. Det känns som att man ibland behöver lite stresspåslag för att bli riktigt effektiv när man har mycket att göra. Man får mer gjort känns det som. Men det är ju bara kortare perioder när vi har riktigt mycket att göra. Det är inte riktigt samma sak...”
(Charlie)

”...Så länge som det inte känns som man tappar kontrollen för att det är för mycket stress, så ja, så kan det nästan vara lite bra med stress. Lite, lagom stress gör att jag får mer gjort på jobbet. Det blir lite som kniven mot strupen och man måste liksom bara bli klar...” (Alex)

”...ja, alltså... man är ju ofta lite stressad. Men det är ju inte bara negativt. Man får mer gjort när man är lite stressad. Men att vara stressad hela tiden... Ja, det är ju påfrestande. Men när man fortfarande har kontroll på sitt arbete så kan nog lite stress vara bra...” (Billie)

Enligt exemplen ovan så uttryckte, som sagt, informanterna att stress kan vara både positiv och negativ. Detta stämmer överens med det som Karasek och Theorell (1990) skriver. Karasek och Theorell (1990) skriver att inte all stress är negativ utan att stress även är något som är nödvändigt för att arbetet ska kännas utvecklande och spännande (Karasek & Theorell, 1990). Informanterna uppger att det är först när de inte längre har kontroll över sin arbetssituation som de upplever att stressen påverkar dem och deras arbete negativt. Även detta stämmer överens med det som Karasek & Theorell (1990) skriver. Karasek och Theorell (1990) menar att det är relationen mellan krav och kontroll i arbetssituationen som är avgörande för om arbetet ska leda till positiv eller negativ stress.

Att socialsekreterarna upplevde viss stress som positiv kan också ses genom vad vi vet om hur kroppen reagerar på stress. Informanterna uppgav att de under kortvarig stress kunde prestera bättre. Stress är en naturlig reaktion i kroppen. De funktioner som förr användes av våra förfäder för överlevnad kan istället ses som en strategi för att inte uppleva negativ stress i arbetet (Almén, 2007). Enligt Almén (2007) är det först när den kortvariga stressen övergår till långvarig stress som individen kan börja uppvisa sjukdom och symtom så som trötthet, sömnsvårigheter, koncentrationssvårigheter, ökat blodtryck och störningar i immunsystemet (Almén, 2007).

5.2. Faktorer som leder till arbetsrelaterad stress

Det finns olika faktorer som bidrar till stress. När informanterna fick frågan om vilka faktorer som de upplevde hade påverkan på deras upplevelse av stress så uppgav de flertalet olika faktorer. Alla socialsekreterare uppgav att stöd från kollegor och chefer var en bidragande faktor och jag har därför valt att ha en egen rubrik avseende just denna faktor, vilken kommer att presenteras längre fram i denna studie.

Informanterna som deltagit i denna studien uppgav alla att de upplevt arbetsrelaterad stress i mer eller mindre omfattning. Det finns olika anledningar till känslan av arbetsrelaterad stress men i huvudsak handlar det om hög arbetsbelastning. Enligt Arbetsmiljöverkets (2018) projektrapport framgår det att socialtjänsten sedan länge visat på ett allvarligt läge och haft stora problem med hög arbetsbelastning och stor personalomsättning. Administrationen har kommit att öka och tar mer och mer tid och socialsekreteraren måste göra en del olika prioriteringar som både kan påverka deras hälsa samt kvaliteten på deras arbete (Arbetsmiljöverket, 2018). Detta är en bild som även informanterna i denna studie delar och berättar för mig.

”...man får ju prioritera. Vi har ju många ärenden. Ärendena som det inte är mest bråttom med läggs åt sidan för att man ska hinna med de mest akuta ärendena. Och så är det ju, det är egentligen inte så konstigt. Men det är stressande när de inte lika prioriterade ärendena samlas på hög. Jag kan liksom inte riktigt släppa de ärendena som jag lagt åt sidan utan jag tar med jobbet hem...” (Charlie).

”...det blir ju en del övertid. Och ibland så hoppar jag någon fika eller lunchrast när jag känner att jag inte har tid. Det känns ju inte bra, men det känns värre att inte vara i fas med arbetet och hinna det jag ska...” (Billie).

Informanterna berättade i intervjuerna att de ofta var tvungna att prioritera sitt arbete. Astvik och Melin (2012) nämner, i sin studie som har som syfte att identifiera olika copingstrategier hos socialsekreterare, en strategi som de valt att benämna självstödjande strategi. Självstödjande strategi innebär att socialsekreteraren använder sig av färre strategier för att hantera obalans mellan arbetskrav och de resurser som finns att tillgå. Socialsekreterare som använder sig av självstödjande strategier använder sig sällan av kompensationsstrategier, vilket är en av Astvik och Melins (2012) andra identifierade strategier. Socialsekreterare som använder sig av självstödjande strategier arbetar intensivt och tar ofta med sig arbetet hem (Astvik & Melin, 2012), vilket stämmer överens med var informant Charlie berättade för mig under vår intervju.

Informant Billie uppgav istället att hen ibland hoppar över raster eller jobbar övertid för hinna med arbetet och därmed minska sin upplevda stress. Enligt Astvik och Melins (2012) studie så kan denna strategi ses som det som de kallar för kompensations- och kvalitetsreducerande strategi. Att använda sig av kompensations- och kvalitetsreducerande strategier innebär att socialsekreteraren använder sig av omfattande kompensationsstrategier som bland annat innebär att arbeta mer intensivt, arbeta under raster och lunchtid samt att ta arbetet med sig hem på fritiden (Astvik & Melin, 2012).

”Ibland känner jag mig mer som en administratör. All dokumentation och alla mallar som ska följas gör att jag har mindre till än jag önskar för direkt klientkontakt. Och när jag väl har tid för klientkontakt så blir jag istället stressad över att jag inte ska hinna med det administrativa” (Kim)

Enligt projektrapporten från Arbetsmiljöverket (2018) så är den ökade och mer tidskrävande administrationen en del av socialsekreterarnas ohälsosamma arbetsmiljö. Enligt rapporten ökar ärendena och det råder dessutom tidsbrist. Rapporten visar på mindre och mindre tid för klienterna samt att klientmötena ofta är psykiskt påfrestande med krävande och även ibland hotfulla klienter (Arbetsmiljöverket. 2018). Detta stämmer överens med den information informanterna berättat. Det stämmer även överens med Astvik och Melin (2013) skriver om i sin andra studie. Enligt denna studie har det i samband med New Public Managements intåg förts in en ökad administration som resulterar i mindre klientkontakter. Dessa förändringar har, enligt Astvik och Melin (2013) lett till att det blir svårare för socialsekreterare att hantera balansen mellan krav och resurser. Astvik och Melin (2012) menar även att socialsekreterare tvingas göra olika prioriteringar och använda sig av olika strategier och att detta i längden kan påverka både socialsekreterarnas egna hälsa men också kvaliteten i arbetet (Astvik & Melin, 2012).

Sammanfattningsvis så visar mitt resultat att alla socialsekreterare mer eller mindre känner av negativ stress. Det tar sig till uttryck olika och alla socialsekreterare använder sig av sina egna strategier utifrån de behov de känner att de har. Informanternas information tyder på att det många gånger är svårt att hantera balansen mellan krav och de resurser som finns att tillgå och de använda copingstrategierna används i ett försök att minska på den negativa stressen.

5.3. Stöd från kollegor och chefer

När informanterna fick frågan om vilka faktorer de upplevde hade påverkan på deras upplevelse av stress så svarade alla informanterna att stöd ifrån kollegor och chefer var en bidragande faktor för ifall de skulle uppleva stressen som positiv eller negativ stress. Enligt Karasek och Theorell (1990) så ses stöttande kollegor och närvarande chefer som en framgångsfaktor för att inte stressen ska påverka socialsekreteraren på ett negativt sätt.

”...det är ju stressigt ibland. Men det känns ändå inte så farligt. Vi hjälps ju åt, jag och mina närmsta kollegor. Ibland har jag mycket och då kanske en annan handläggare har det lite lugnare. Nästa gång så är det kanske hon som har mycket och inte jag. Det känns ändå bra att vi kan ta hjälp av varandra. Och jag vet ju att jag alltid kan vända mig till min närmsta chef om det skulle bli för mycket. Han har tidigare jobbat som handläggare och hjälper mig ofta att planera mitt arbete om jag känner att det blir för mycket. Det är värt jättemycket...” (Kim)

Majoriteten av de socialsekreterare som jag intervjuat uppgav däremot att de saknade detta stöd från kollegor och chefer och att denna avsaknad istället var en bidragande faktor för upplevelsen av negativ stress.

”...på mitt förra jobb hade jag jättebra relation med min chef och framförallt mina kollegor på den arbetsplatsen. Det är inte samma sak här. Jag känner lite att jag är själv med de arbetsuppgifter jag har och jag har inte direkt någonstans

att vända mig ifall det blir för mycket. De säger ju alltid att det bara är att säga till ifall det är något eller jag behöver hjälp. Men när man väl behöver hjälp så finns den hjälpen inte riktigt att tillgå. De har ju så mycket att göra själva...”
(Alex)

Enligt Karasek och Theorell (1990) så är socialt stöd en komponent i deras kravkontroll modell. Enligt Karasek och Theorell (1990) så har socialt stöd på arbetsplatsen stor betydelse för den psykosociala arbetsmiljön och för att motverka arbetsrelaterad stress. Ifall socialsekreteraren har ett gott socialt stöd på arbetsplatsen så påverkar detta dels hur socialsekreteraren bedömer situationen, dels socialsekreterarens reaktioner på stressituationen. Ett gott socialt stöd kan ses som ett skydd mot negativ stress (Karasek & Theorell, 1990).

Astvik och Melins (2012) studie som syftade till att identifiera och undersöka olika mönster av copingstrategier visar på liknande resultat. Astvik och Melins (2012) studie identifierade tre olika strategier, varav en strategi handlar om att socialsekreterarna upplever stressen som mindre negativ ifall de kan vända sig till kollegor och chefer för råd och stöd. Astvik och Melin (2012) kallar denna strategi för röst- och hjälpsökande strategi (Astvik & Melin, 2012). Denna strategi används för att aktivt hitta lösningar på olika problem och kan därför ses som en problembaserad copingstrategi (Eisele, 2007; Lazarus & Folkman, 1984). Även Kalliath och Kalliath (2013) identifierade denna typ av copingstrategi som de helt enkelt kallar stöd från chefer och kollegor, där socialsekreterare söker stöd hos kollegor och chefer för att hantera stressade situationer (Kalliath & Kalliath, 2013). Resultatet i denna studie visar i likhet med tidigare forskning att de socialsekreterare som känner att de har möjlighet och tillgång att vända sig till kollegor och chefer för att hitta lösningar på deras problem, som ofta handlade om hög arbetsbelastning i form av många ärenden och ont om tid, inte upplevde stressen som negativ på samma vis som de som uppgav att de saknade detta stöd.

5.4. Återhämtning

När jag ställde frågan om hur informanterna hanterar stress relaterat till arbetet så var ett återkommande svar att det var viktigt att tänka på annat och ta sig tid för återhämtning. Vad informanterna ansåg vara återhämtning varierade. Några av informanterna använde sig av tid på arbetet för återhämtning medan några av informanterna tyckte att deras återhämtning var det som skedde utanför arbetstid.

”...När jag är i stallet så tänker jag inte på jobbet, eller ibland tänker jag på jobbet men det känns liksom inte lika tungt. Man får någon form av distans. När jag är med hästen är jag lugn. Jag kan tänka mer klart. Saker som jag tänkt på hela dagen på jobbet och som stressat mig blir helt enkelt mer logiska och jag kommer på många bra idéer när jag är i stallet. Och så ibland kan man bara koppla bort. Det är jag och hästen och man tänker inte på all stress på jobbet på samma vis, eller så tänker man inte alls på det. Det är den bästa återhämtningen tycker jag...” (Charlie).

Begreppet coping är även kopplat till förmågan att kunna återhämta sig efter hög arbetsbelastning och stress (Lazarus & Folkman, 1984). Enligt Kalliath och Kalliath (2013) kan utvecklandet av en hobby ses som en copingstrategi som används för att kunna bibehålla ett gott humör på arbetsplatsen. Denna strategi går ut på att socialsekreterarna deltar i fysisk aktivitet som till exempel att träna eller promenera (Kalliath & Kalliath, 2013), eller som i mitt exempel ovan att vara i

stallet och rida. Detta stämmer överens med var informanterna berättat för mig. Det stämmer även överens med det som Lazarus och Folkman (1984) skriver. Enligt Lazarus och Folkman (1984) kan aktiviteter som att till exempel träna och fysisk aktivera sig ses som emotionsbaserad coping. Emotionsbaserad coping handlar om hanteringen av den emotionella reaktionen som orsakats genom stress och används när socialsekreteraren själv inte kan göra något åt orsaken åt den uppkomna stressen (Lazarus & Folkman, 1984). Eisele (2007) beskriver det som en intern strategi som går ut på att hantera känslor genom att tänka på annat och utföra andra aktiviteter än de aktiviteter som från början orsakade känslan av stress (Eisele, 2007).

”...jag håller stenhårt på att gå på fikapauserna och ta en ordentlig lunch. Visst är det ibland frestande att jobba på rasten bara för att bli klar, många av mina kollegor gör så. Men vem hjälper det egentligen? Om man inte pausar tillräckligt så orkar man inte heller fokusera hela dagen och göra ett bra jobb. Och så är det ju trevligt att prata om annat än jobb en stund...” (Alex)

Enligt Lazarus och Folkman (1984) innebär copingstrategier att återhämta sig från fysiska och psykiska påfrestningar. Att vara noga med att ta raster kan ses som en form av återhämtning under arbetsdagens gång. Detta ger en möjlighet att varva mer och tänka på annat precis som informanten Kim säger.

Alla socialsekreterare svarade också att det var viktigt för dem med ordentlig och bra sömn för att de skulle orka att göra ett bra arbete och för arbetet inte skulle bli för stressande. Även sömn kan ses som en form av emotionsbaserad coping. Att sova ordentligt kan ses som en strategi för att minimera fysiska och psykiska effekter av den upplevda stressen (Lazarus & Folkman, 1984).

”...Har jag inte sovit ordentligt så känner jag att jag är mer stressad och stressen blir tyngre, det blir svårare att jobba. Man orkar inte fokusera och göra ett bra jobb på samma vis om man sovit för lite eller för dåligt...” (Kim)

Enligt Almén (2007) så kan stress leda till sjukdom ifall individen inte får tillräckligt med tid till återhämtning. Kortvarig stress påverkar inte kroppen på samma vis som långvarig och därför är det viktigt med tillräcklig återhämtning. Den långvariga stressen förknippas med olika symtom så som trötthet, sömnsvårigheter, koncentrationssvårigheter, ökat blodtryck och störningar i immunsystemet (Almén, 2007). Att långvarig stress förknippas med sömnsvårigheter innebär också att det till slut kan bli en ”ond cirkel”. Om individen inte sover tillräckligt och tar sig tid för återhämtning, så kan symtom som sömnsvårigheter uppstå. Uppstår sömnsvårigheter kan det bli ännu svårare att få till tillräcklig återhämtning och därmed ökar stressnivån ytterligare.

5.5. Rättssäkerhet

När informanterna fick frågan ifall de upplevde att eventuell arbetsplatsrelaterad stress påverkade kvaliteten på deras arbete så nämnde en av informanterna något som jag tyckte var intressant och som jag inte hittat direkt information om i den litteratur som jag funnit under studiens gång. Alla informanter svarade att arbetsrelaterad stress påverkade deras arbete mer eller mindre. De flesta intervjuade socialsekreterarna svarade att trots att arbetsrelaterad stress påverkade deras arbete så tyckte de inte att det nämnvärt påverkade kvaliteten i deras arbete. För att det inte skulle påverka kvaliteten i arbetet använder de sig av olika

strategier som det går att läsa om tidigare i denna studiens resultat. Två av informanterna uppgav att arbetsrelaterad stress kunde påverka kvaliteten i arbetet på så vis att de försökte få mer arbete gjort på mindre tid än vad de egentligen upplevde att de behövde för att kunna utföra ett bra jobb. En av informanterna uppgav också att det eventuellt kunde påverka rättssäkerheten i dennes arbete.

”...ibland så måste man bara få undan. Då får man prioritera vad som är mest viktigt. Ibland är man tvungen att ta genvägar. Man kan ju diskutera huruvida detta egentligen är rättssäkert. Jag hade ibland behövt utreda mer för att få ett rättssäkert beslut, men det har jag inte tid till. Då kanske jag hellre väljer att vara lite snäll, för det är inte deras fel att det dragit ut på tiden. Och då är risken mindre att de överklagar. Så istället för att utreda ordentligt så väljer jag att bevilja och tänker att jag får göra en mer noggrann utredning inför nästa månads ansökan...” (Charlie)

Enligt Eisele (2007) handlar problembaserad coping om att handgripligen angripa hotet, som i detta fallet att ta genvägar, och hitta alternativa lösningar. Problembaserad coping handlar om att hitta direkta lösningar (Lazarus & Folkman, 1984). För att bibehålla kontrollen väljer ibland informanterna att ta vissa genvägar vilket i sin tur i värsta fall kan leda till att rättssäkerheten påverkas. Detta kan enligt Karasek och Theorell (1990) ses som ett sätt för socialsekreteraren att bibehålla en balans mellan krav och kontroll. Att ta genvägar innebär att arbetet tar mindre tid vilket leder till att socialsekreterarna inte upplever arbetsbelastningen som lika hög. För att inte stressen ska påverka socialsekreteraren negativt så påverkar socialsekreteraren sin arbetsituation på det vis som de har möjlighet att göra (Karasek & Theorell, 1990).

5.6. Sammanfattning av resultat

Jag har i detta kapitel redovisat för den information som jag fått fram via de intervjuer som jag genomfört med yrkesverksamma socialsekreterare. Den information som jag fått fram stämmer väl överens med både kunskapsläge och tidigare forskning. Jag har även kunnat tillämpa de teorier jag valt för studien. Jag kommer nedan att sammanfatta det resultat jag kommit fram till.

Det första temat som jag identifierade var positiv stress. Alla informanterna uppgav att de någon gång hade upplevt arbetsrelaterad stress, men de var också rörande överens om att stress inte bara upplevdes som något negativt. Informanterna uppgav att stress i lagom mängd och under en kortare period kunde medföra ökad produktivitet i arbetet. Att uppleva stress, i lagom mängd, som något positivt stämmer både överens med kunskapsläge, tidigare forskning och teori. Karasek och Theorell (1990) skriver att stress till och med kan ses som något nödvändigt för att arbetet ska kännas utvecklande och spännande. Det är först när individerna tappar kontroll över sin arbetssituation som det påverkar deras arbete och dem själva negativt (Karasek & Theorell, 1990). Resultatet stämmer även överens med den kunskap jag i studien lagt fram om hur kroppen reagerar på stress. Almén (2007) menar att kortvarig stress är en naturlig reaktion, nödvändig för vår överlevnad, medans långvarig stress kan leda till sjukdom och andra symtom (Almén, 2007).

Resultatet visar också på att det finns olika individuella faktorer som bidrar till negativ stress. En bidragande faktor till arbetsrelaterad stress är framförallt hög arbetsbelastning enligt Arbetsmiljöverket (2018), vilket också informanterna i

denna studie framförde. Informanterna uppgav också att de ofta var tvungna att prioritera i sitt arbete, vilket Astvik och Melin (2012) lyfter fram som en form av självstödande copingstrategi. Andra former av självstödande strategier som Astvik och Melin (2012) lyfter fram att arbeta mer intensivt och att ofta ta med sig arbetet hem, vilket också stämmer överens med det resultat jag fått. Astvik och Melin (2012) lyfter också fram en annan form av copingstrategi som de kallar kompensations- och kvalitetsreducerande strategier som innebär att informanterna använder sig av omfattande kompensationsstrategier som bland annat innebär att arbeta under raster och lunchtid, vilket en av mina informanter uppgav att hen gjorde (Astvik & Melin, 2012). Resultatet visar att alla informanterna mer eller mindre känner av negativ stress och att de upplever att hantera balansen mellan de krav som ställs och de resurser som finns att tillgå. Detta tar sig till uttryck på olika vis och alla informanter använder sig av olika former av copingstrategier för att minska känslan av negativ stress.

Alla informanterna uppgav att stöd från kollegor var en bidragande faktor för hur de kom att uppleva stress och jag valde därför att ha en egen rubrik för denna faktor. Enligt Karasek och Theorell (1990) så ses stöttande kollegor och en närvarande chef som en bidragande faktor för ifall stressen ska komma att upplevas som positiv eller negativ. Socialt stöd ses som en komponent i deras krav-kontroll modell (Karasek & Theorell, 1990). Majoriteten av mina informanter uppgav att de saknade detta stöd från kollegor och chefer och att denna avsaknad då istället bidrog till negativ stress. Astvik och Melins (2012) studie visar på liknande resultat. Deras studie syftade till att identifiera olika copingstrategier, varav en av de identifierade strategierna handlar om att socialsekreterare upplever stressen som mindre negativ ifall de kan vända sig till sina kollegor och/eller chef för råd och stöd (Astvik & Melin, 2012). Kalliath och Kalliath (2013) kom fram till liknande resultat i sin studie.

Informanterna var också eniga om det var viktigt att ta sig tid att tänka på annat och återhämta sig. Vad återhämtning innebar varierade från informant till informant. Några av informanterna använde sig av tid på arbetet för återhämtning i form av att vara noga med att ta raster medan några av informanterna tyckte att deras återhämtning var det som skedde utanför arbetstid som exempelvis i form av en hobby. Begreppet coping är kopplat till förmågan att återhämta sig efter hög arbetsbelastning och stress (Lazarus & Folkman, 1984). Enligt Kalliath och Kalliath (2013) kan även utvecklandet av en hobby eller att delta i fysisk aktivitet ses som en form av copingstrategi. Även sömn uppgavs vara en viktig faktor för att informanterna skulle orka att utföra sitt arbete och inte påverkas negativt av stressen. Även stress kan ses som en form av coping, som avser att minimera fysiska och psykiska effekter av negativ stress (Lazarus & Folkman, 1984). Resultatet visar på att återhämtning, i alla dess former, är viktigt för att inte kroppen ska påverkas negativt och i värsta fall leda till sjukdom (Almén, 2007).

En av informanterna tog även upp en annan aspekt som jag fann intressant. Alla informanter uppgav att arbetsrelaterad stress kunde påverka kvaliteten på arbetet, men en av informanterna uppgav att stressen eventuellt kan komma att påverka rättssäkerheten i dennes arbete. Enligt Eisele (2007) handlar problembaserad coping om att handgripligen angripa hotet, genom som i detta fallet ta genvägar, och hitta alternativa lösningar. För att bibehålla kontrollen väljer informanterna ibland att ta genvägar, vilket i sin tur i värsta fall kan komma att påverka rättssäkerheten. Detta kan enligt Karasek och Theorell (1990) ses som ett sätt för

socialsekreteraren att bibehålla en balans mellan krav och kontroll. Att ta genvägar innebär att arbetet tar kortare tid att genomföra och socialsekreteraren upplever då inte arbetsbelastningen som lika hög (Karasek & Theorell, 1990).

Slutsatsen som går att dra av det resultat jag kommit fram till är att alla de fyra socialsekreterare som jag intervjuat använder sig av olika former av copingstrategier för att hantera den obalans som råder mellan krav och kontroll.

6. DISKUSSION

I följande kapitel kommer diskussion föras och gällande val av metod samt studiens syfte och resultat i förhållande till varandra. Diskussion om studiens relevans, för- och nackdelar med vald metod samt förslag till fortsatt forskning,

6.1. Metoddiskussion

Syftet med studien var att undersöka socialsekreterares upplevelser av eventuellt upplevd arbetsrelaterad stress och hur socialsekreteraren i så fall upplever, hanterar och påverkas av arbetsrelaterad stress. För att försöka få svar på syftet så använde jag mig av tre frågeställningar: Vilka faktorer påverkar socialsekreterares upplevelse av stress? Hur hanterar socialsekreterare stress relaterat till arbetet? Hur upplever socialsekreterare att eventuell arbetsplatsrelaterad stress påverkar kvaliteten på deras arbete? Med studien har jag velat bidra med ökad kunskap kring socialsekreterares arbetssituation och vilka strategier socialsekreterare använder för att hantera sin arbetssituation. Jag tycker att jag att alla tre frågeställningarna genom denna studie blivit besvarade. Mer om det i resultatdiskussionen.

En nackdel med studien är de få informanterna. På grund av studiens korta omfattning så har jag enbart hunnit intervjua fyra informanter. Detta medför att studiens resultat ej kan generaliseras till en större population i samhället. Att de fyra informanterna som medverkade i denna studie upplevde stress i mer eller mindre stor utsträckning behöver inte betyda att det ser likadant ut för alla socialsekreterare. Upplevelser av arbetsbelastning och stress kan variera mycket och är beroende på de olika förutsättningar som råder i Sveriges alla kommuner. Det är dessutom många olika faktorer som spelar in för huruvida socialsekreterare upplever arbetsrelaterad stress eller inte. Upplevelsen av arbetsrelaterad stress är dessutom inte bestående, utan något som förändras över tid, och det är därför möjligt att resultatet skulle bli annorlunda ifall studien genomfördes vid en annan tidpunkt.

Mina fyra informanter arbetade alla som socialsekreterare men hade olika arbetsuppgifter samt olika lång erfarenhet av yrket. Det är möjligt att upplevelsen av stress ser olika ut, inte bara beroende på vilken kommun du arbetar i, utan också beroende på vilken arbetsuppgift du arbetar med. Jag valde att inte bara ha informanter med samma inriktning, dels för att få en större bredd och förståelse för hela yrkesgruppen socialsekreterares arbetsmiljö, men också på grund av att det ej var möjligt för mig att hinna informanter inom samma område som hade tid och möjlighet att medverka vid denna studie. Det finns även en risk att de informanter som valt att medverka vid denna studien tackat ja till medverkan då de jag vid första kontakt presenterade vad min studie skulle handla om. Informanter som ej upplever arbetsrelaterad stress hade eventuellt inte valt att medverka i en studie som har som syfte att undersöka eventuell arbetsrelaterad stress och deras upplevelse av eventuell arbetsrelaterad stress.

6.2. Resultatdiskussion

Jag har med hjälp av både valda teorier samt information i kapitlet kunskapsläge kunnat se mönster kring hur arbetsbelastning och stress kan se ut för socialsekreterare. Som nämnt i metoddiskussionen så upplever jag att jag fått mina frågeställningar besvarade.

Min första frågeställning var: Vilka faktorer påverkar socialsekreterares upplevelse av stress?

De intervjuade socialsekreterarnas upplevelse av stress tycktes vara påverkade av flera olika faktorer och även upplevelsen av stressen tycktes variera. Alla socialsekreterare uppgav att de i någon form upplevde arbetsrelaterad stress men att det inte bara upplevde stressen som något negativt. Informanterna var alla överens om att stress i lagom dos även kunde ses som något positivt som bidrar till produktivitet och ökad prestation. Flera olika faktorer spelar roll och är avgörande för ifall informanterna upplevde negativ eller positiv stress.

Min andra frågeställning var: Hur hanterar socialsekreterare stress relaterat till arbetet?

Jag kunde efter intervjuerna se att alla informanter använder sig av olika copingstrategier för att hantera balansen mellan krav och tillgängliga resurser i sitt arbete. De information som jag tagit del av under studiens gång har mynnat ut i de rubriker som presenterats under rubriken resultat. Vissa strategier var gemensamma för alla respondenter, medans vissa strategier enbart användes av enskilda informanter. Gemensamt för alla informanter var vikten av stöd från kollegor och chefer. Studiens resultat pekar på att detta är en av de absolut viktigaste faktorerna för ifall den arbetsrelaterade stressen skulle upplevas som positiv eller negativ. Huruvida informanterna upplevde att de hade stöd från kollegor eller chef påverkade deras psykosociala arbetsmiljö samt hur de kom att reagera på situationen. Även vikten av faktorn återhämtning var gemensam för alla informanter som medverkat vid denna studien. Alla informanter uppgav att det var viktigt att finna tid för att återhämta sig antingen under arbetsdagens gång eller på fritiden. Vad som bidrar till återhämtning varierar mellan de olika informanterna. För en del informanter var det att utöva någon form av fysisk aktivitet eller fritidsintresse, för någon var det att alltid passa på att pausa ordentligt när det var dags för fika- eller lunchrast.

Min tredje frågeställning var: Hur upplever socialsekreterare att eventuell arbetsrelaterad stress påverkar kvaliteten på deras arbete?

Vidare har även andra faktorer för upplevelsen av negativ stress identifierats i denna studie i form av bland annat ökad arbetsbelastning i kombination med ökade administrativa uppgifter. Informanterna har uppgett att de är tvungna att prioritera i arbetet, vilket både kan ses som ett skydd mot negativ stress samt som en faktor som påverkar informanterna negativt. Informanterna uppger dels att de är tvungna att prioritera för att annars skulle arbetsbelastningen blir för hög, dels att det är stressande när de är tvungna att prioritera och det på grund av denna prioritering ligger ärenden som väntar och därmed spår på känslan av negativ stress. Jag har även under studiens gång fått indikationer på att den arbetsrelaterade stressen ibland till och med ledde till att rättssäkerheten eventuellt kunde påverkas. Detta var information som var helt ny för mig och jag har därför valt att ta upp just detta problem som ett förslag till fortsatt forskning,

Den information jag tagit del av från informanterna stämmer väl överens med tidigare forskning och kunskap kring ämnet. Informanterna har i princip bekräftat den information som jag tagit del av under studiens gång.

6.3. Förslag till fortsatt forskning

Informant Charlie berättade för mig att arbetsituationen ibland var så stressfylld att hen tyckte att det till och med påverkade rättssäkerheten. Charlie berättade att hen ibland tog genvägar och hellre beviljade än avslog beslut trots att det inte hunnits med ordentligt utredning av ärendet.

Charlie arbetar med myndighetsutövning på ekonomiskt bistånd. Genom att inte ha tillräckligt tid för att utreda rätten till ekonomiskt bistånd så betalas det eventuellt ut försörjningsstöd som klienten kanske egentligen inte har rätt till. Charlie uppgav att hen hellre beviljade än avslog då det var mindre risk för att klienten skulle överklaga när de fick ett beslut som var till deras fördel. En överklagan till Förvaltningsrätten innebär inte bara att det kanske framkommer att handläggaren tagit felaktigt beslut, det betyder även merarbete i form av att skriva yttrande alternativt göra omprövningar av redan tagna beslut. Idag när de flesta kommuner kämpar med ekonomin och kommunernas kostnad för ekonomiskt bistånd ökar så tänker jag också att det är ännu mer relevant att handläggarna har tid och kunskap att utreda individernas behov ordentligt. Därför är mitt förslag till fortsatt forskning att undersöka om socialsekreterares arbetsbelastning påverkar rättssäkerheten i arbetet de gör?

Jag tycker även att det kan vara relevant med fortsatt forskning kring förebyggande insatser för att minska arbetsrelaterad stress för att medvetenheten om problemet. Jag har under studiens gång funnit en hel del information och tidigare forskning som pekar på att socialsekreterare är en utsatt yrkesgrupp som arbetar under svåra och stressfyllda förhållanden. Men jag har funnit relativt lite information om vad man kan göra för att förebygga socialsekreterares upplevelser av negativ stress.

REFERENSER

Almén, Niclas (2007) *Stress- och utmattningsproblem: Kognitiva och beteendeterapeutiska metoder*. Lund: Studentlitteratur AB.

Arbetsmiljöverket (2012) *Arbetsorsakade besvär 2012 – Work related disorders 2012* (Arbetsmiljöstatistik, rapport 2012:5) Stockholm: Arbetsmiljöverket.
<https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-arbetsorsakade-besvar-rapport-2012.pdf> [2020-03-01]

Arbetsmiljöverket (2016) *Arbetsorsakade besvär 2016 – Work related disorders 2016* (Arbetsmiljöstatistik, rapport 2016:3) Stockholm: Arbetsmiljöverket.
<https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsorsakade-besvar-2016/arbetsmiljostatistik-arbetsorsakade-besvar-2016-rapport-2016-3.pdf> [2020-03-01]

Arbetsmiljöverket (2018) *Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf?_t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg%3d%3d&_t_q=stress&_t_tags=language%3asv%2csiteid%3ae309af0f-0167-4bd4-b12b-961c55393fb9&_t_ip=%5b2a04%3aae0c%3a6405%3aa00%3ad1fc%3a4c59%3af535%3aec7a%5d&_t_hit.id=AV_Web_Models_Media_GenericMedia/7b341c08-767c-4eea-a613-4102810608fd&_t_hit.pos=2&hl=stress [2020-02-29]

Aspers P (2011) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber

Astvik W & Melin M (2012) *Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work*. *Journal of Social Work* 13(4) 337-360

Astvik W & Melin M (2013) *Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa?* *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(4), 61-73

Brinkeborg H, Michanek J, Hesser H & Berglund G (2011) *Acceptance and Commitment Therapy for the Treatment of Stress among Social Workers: A Randomized Controlled Trial*. *Behaviour Research and Therapy*, 49(6-7), 389-398. doi: 10.1016/j.brat.2011.03.009.

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

Crescenzo P. *An ancient theory for a current problem*. [Review of the book *Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*, by R.A. Karasek & T. Theorell]. *J Health Soc Sci*. 2016;1(3):287-292

Dagens Nyheter (2019) *Biståndshandläggare känner sig tidspressade*.
<https://www.dn.se/ekonomi/bistandshandlaggare-kanner-sig-tidspressade/> [2019-12-10]

Denscombe M (2014) *Forskningshandboken: För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.

Dewe P, Leiter M P, Cox T, (2000) *Coping, Health and Organizations*. London, CRC Press.

Eisele P (2007) *Hälsans socialpsykologi*. Dalby: Ansuz

Höjer S & Forkby T (2011) Care for Sale: The Influence of New Public Management in Child Protection in Sweden. *British Journal of Social Work*, 41(1), 93-110

Folkhälsomyndigheten (2019) *Stress*. Stockholm: Folkhälsomyndigheten.
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/folkhalsorapportering-statistik/tolkad-rapportering/folkhalsans-utveckling/halsa/psykisk-ohalsa/stress/> [2019-12-27]

Kalliath P & Kalliath T (2013) “*Work-Family Conflict: Coping Strategies Adopted by Social Workers*”. *Journal of Social Work Practice Psychotherapeutic Approaches In Health, Welfare and the Community*, 28:1, 111-126.

Larsen, A-K (2009) *Metod helt enkelt: en introduction till samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Gleerups.

Lazarus R & Folkman s (1984) *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer publishing company

Magnusson V & Eid D (2017) “Socialtjänsten har inte råd att mista fler medarbetare”. *SvD Näringsliv*. <https://www.svd.se/socialtjansten-har-inte-rad-att-mista-fler-medarbetare> [2019-12-15]

Stressforskningsinstitutet (2015) *Arbetsorganisation & Hälsa: två modeller för psykosocial arbetsmiljöforskning*. Stockholms universitet: Stressforskningsinstitutet.
https://www.stressforskning.su.se/polopoly_fs/1.117885.1357820953!/menu/standard/file/Arbetsorganisation%20och%20h%C3%A4lsa.pdf [2020-04-01]

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

BILAGA 1 – INFORMATIONSBREV

Projektets titel: Socionomers upplevelser av arbetsrelaterad stress	Datum: 191205
Studieansvarig: Emelie Jönsson emeliejonsson_outlook.com Handledare: Malin Lindroth malin.lindroth@mau.se	Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040-6657000 Utbildning: Socionomprogrammet Nivå: Grund
<p>Mitt namn är Emelie Jönsson. Jag studerar just nu sjätte terminen på socionomprogrammet på Malmö Universitet. Denna termin arbetar jag med att skriva C-uppsats som bedrivs som ett självständigt vetenskapligt arbete inom ramen för socionomutbildningen. Syftet med min studie är att undersöka socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterad stress och hur socialsekreterarna i så fall upplever att det påverkar kvaliteten på deras arbete. För att kunna genomföra denna studie har jag valt att genomföra ett antal intervjuer med yrkesverksamma socialsekreterare.</p> <p>De forskningsetiska principer som är viktiga för dig att känna till innan intervjun är följande:</p> <ul style="list-style-type: none">• Din medverkan är frivillig. Du kan när som helst välja att avbryta intervjun eller avstå från att besvara en viss fråga under intervjuens gång.• Intervjun kommer att spelas in för att därefter transkriberas ordagrant utav mig. Därefter raderas inspelningen.• All information som framkommer i intervjun kommer att behandlas med största konfidentialitet från min sida. Ingen information kommer att föras vidare till någon obehörig. Intervjupersonens namn och organisatoriska tillhörighet kommer att avidentifieras i uppsatsen.• Intervjun beräknas ta maximalt en timme.• Efter att examensarbetet blivit godkänt kommer den att läggas upp på Malmö universitets hemsida. Resultatet kommer även offentliggöras för en grupp studenter vid en opponering som sker innan godkännandet av studien. <p>Jag hoppas att du kommer att finna forskningsfrågan intressant och att du har möjlighet att delta i intervjun. Återkom gärna till mig om du har frågor eller synpunkter på min undersökning eller ifall du tycker att något är oklart kring Ditt deltagande i forskningsintervjun.</p>	

Härmed tillfrågas Du om deltagande i studien

BILAGA 2 – INTERVJUGUIDE

Intervjuguide – Socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterad stress

Inledande frågor:

- Hur gammal är du?
- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
- Hur länge har du arbetat på denna arbetsplats?

Stress:

- Upplever du stress i arbetet?
- Om ja, på vilket sätt?
- Vilka faktorer upplever du påverkar din upplevelse av stress?
- Hur hanterar du stress relaterad till arbetet?
- Upplever du att eventuell arbetsrelaterad stress påverkar kvaliteten på ditt arbete?