



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

C-uppsats

SOL0613

HT-2006

Möjligtvis stressad?

*- En kvalitativ studie om stress på ekonomiskt bistånd,
en enhet på Socialtjänsten.*

Författare: Fatemeh Sajadpour

Jasmina Kararic

Handledare: Ann Ottengrim

Abstract

The purpose of this study was to examine and illustrate whether employed social workers, working with supplementary benefits at a social service office, felt stressed. If so was the case, we wanted to investigate if this stress that they felt had any effect on their clients. This study was based on eight qualitative interviews, of which four was with social workers and four was with clients. For a better understanding of our results we used Karasek & Theorells demand-control-support model.

The study reveals that the social workers do feel stressed, but they only do so in periods. They declare that they would like to have more time for their work assignments, the meetings with the clients in particulate. What made a big difference to the social workers was the large amount of support that they received from their colleagues at work and their leadership. Our study also shows that, even though the social workers feel occasionally stressed, it has no obvious effects on their clients. The clients state that they don't notice that their social workers are stressed.

FÖRORD

Under arbetets gång har vi haft stor hjälp av flera personer som direkt eller indirekt har bidragit till resultatet. Vi vill därför rikta ett stort tack till alla dem som har gjort det möjligt för oss att genomföra projektet.

Framförallt vill vi tacka de anställda på ekonomiskt biståndsenheten på Socialförvaltningen. Vi vill tacka dem för deras tid och för ett trevligt bemötande. Ett tack även till personerna som ställde upp på intervjuer i rollen som klienter.

Vi vill även ta tillfället i akt för att tacka vår handledare, Ann Ottengrim, som har följt oss under arbetets gång och bidragit med många goda råd.

Ett stort tack även till våra familjer som har varit väldigt förstående samt ett stort stöd för oss under vårt projekt.

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	8
1.4 Begreppsdefinition	8
2. METOD	9
2.1 Urval	11
2.1.1 Bortfall	11
2.2 Källkritik	11
2.3 Etiska överväganden	12
2.4 Bearbetning	14
2.5 Tillförlitlighet	14
3. STRESS	16
3.1 Vad som bidrar till en god arbetsmiljö och hälsa	16
3.2 Vad menas med stress?	17
3.2.1 Måste stress vara skadligt?	17
3.4 Tidigare forskning	18
4. TEORETISKA PERSPEKTIV	21
4.1 Krav, kontroll och stöd	21
5. SAMMANFATTNING AV EMPIRI	23
5.1 Socialsekreterarnas upplevelse av stress på arbetsplatsen	23
5.2 Socialsekreterarnas upplevelse av inflytande över sitt arbete	24
5.3 Socialsekreterarnas upplevelse av stöd från kollegor och chefer	24
5.4 Socialsekreterarnas upplevelse av tid för sitt arbete	25

5.5 Om socialsekreterarna känner sig stressade, uppfattar de då att det påverkar mötena med klienterna?	26
5.6 Klienternas upplevelse av mötena med sin socialsekreterare	27
5.7 Klienternas upplevelse om deras socialsekreterare är stressade	28
6. ANALYS	29
6.1 Socialsekreterarnas upplevelse av stress på arbetsplatsen	29
6.2 Socialsekreterarnas upplevelse av inflytande över sitt arbete	30
6.3 Socialsekreterarnas upplevelse av stöd från kollegor och chefer	31
6.4 Socialsekreterarnas upplevelse av tid för sitt arbete	31
6.5 Om socialsekreterarna känner sig stressade, uppfattar de då att det påverkar mötena med klienterna?	32
6.6 Klienternas upplevelse av mötena med sin socialsekreterare	33
6.7 Klienternas upplevelse om deras socialsekreterare är stressade	34
6.8 Meningsfullhet	34
7. SLUTDISKUSSION	36
8. KÄLLOR	38
Bilaga 1	
Bilaga 2	

1. INLEDNING

Det här avsnittet börjar med inledning samt problemformulering som vi hoppas kommer att ge ett fortsatt intresse. Därefter följer vårt syfte, frågeställningar samt begreppsdefinition.

Under höstterminen 2006 gick vi kursen Kulturmöten och integration på Socialhögskolan i Lund. Under kursens gång uppstod vårt intresse för det senmoderna samhället. Särskilt intressanta fann vi diskussionerna om hur människan anpassar sig efter samhället, hur vi anpassar livet efter förändringar i en tid med många olika val och möjligheter. I denna tid med snabba utvecklingar och globalisering på gott och ont, växer det fram många möjligheter men också mycket stress och ångest. Med dessa diskussioner som bakgrund föddes en tanke om att titta på hur det är att arbeta i dagens samhälle och om detta medför stress för de anställda. Arbetsplatsen valdes utifrån vårt framtida yrkesområde.

1.1 Problemformulering

I det förmoderna samhället fanns det tydliga mallar att leva efter och kyrkan var en vägledare. Individen visste på ett ungefär hur framtiden skulle se ut och vilken roll han/hon skulle ha i sitt liv. För dem flesta fanns det inte mycket annat att välja på. I dagens samhälle har individen flera olika roller att uppfylla, exempelvis förväntas en kvinna utbilda sig, göra karriär, gifta sig, skaffa familj, uppfostra barn, träffa vänner, hinna träna och så vidare. Planeringen av våra dagar och veckor har förtätats så att vi nu har kalendrar och filofaxsystem där till och med timmarna är inprickade. Att se människor med tioårskalendrar börjar bli vanligt. Förändringstakten ökar, och dess omfattning blir allt större.

Förmodligen är vi idag friare än tidigare generationer. Men denna nyfunna frihet kan bli ångestfylld, och valen kan bli svåra. Vi känner oss stressade genom att bara läsa om och fundera på alla krav som ställs på oss människor i det nya samhället. Vi kan idag ständigt läsa om stressfyllda arbetsplatser, människor som går in i väggen, människor som inte klarar av att handskas med all den nya information som samhället bombarderar oss med.

Alltså lever vi idag under helt andra omständigheter än människorna i det premoderna samhället,

och vi är långt mer stressade. Anja Degerholm skriver i en artikel i Sydsvenskan (2006) att antalet personer som upplever stress och andra psykiska besvär på sitt arbete har fördubblats. Samtidigt anmäls färre arbetsskador på grund av utbrändhet till Arbetsmiljöverket och det är väldigt få som får sin utbrändhet erkänd som arbetsskada hos Försäkringskassan. I artikeln menar Lennart Levi att färre godkända som sjuka inte innebär en faktisk förbättring av folkhälsan.

I en rapport från Socialstyrelsen, 2003-123-18, framkommer det att det sedan slutet av 1900-talet har skett en dramatisk ökning av långtidssjukskrivningar. Framförallt har sjukskrivningar på grund av psykisk ohälsa ökat. I rapporten står det att en konsekvens av för mycket arbetsrelaterad stress, är att den psykiska ohälsan är idag ett växande problem. Den dramatiska ökningen av långtidssjukskrivningar beror till stor del på att den psykiska ohälsan ökat. Detta tycks speciellt gälla yrken där man har mycket kontakt med och ansvar för andra människor.

Vi tror att stressen har ökat på de flesta arbetsplatser, men för att koppla studien till vår utbildning och det sociala arbetet har vi valt en arbetsplats som befinner sig i vårt framtida yrkesområde. Stressen har framförallt ökat i yrken där man arbetar med människor och Socialtjänsten är ett bra exempel på en sådan arbetsplats. Vi har valt att lägga fokus på en avdelning, det vill säga ekonomiskt biståndsenheten på Socialtjänsten. Under vårt sökande efter information har vi inte kunnat hitta någon forskning om stress på just detta område och därför finner vi det särskilt intressant att undersöka detta. När man arbetar med människor är det inte konstigt om även klienterna skulle påverkas av situationen på arbetsplatsen. Vi tycker också att klientperspektivet i allmänhet brukar hamna i skymundan och därför vill vi även belysa detta.

1.2 Syfte

Vårt syfte är att undersöka om socialsekreterarna på ekonomiskt bistånd inom Socialtjänsten upplever sig stressade på sin arbetsplats och hur detta i så fall påverkar mötena med klienterna, samt hur klienterna upplever mötet med socialsekreterarna, detta sett utifrån krav/kontroll/stöd metoden.

1.3 Frågeställningar

Här nedan redovisar vi våra frågeställningar som slutligen kom att ligga till grund för vår undersökning.

- 1 Upplever socialsekreterarna på ekonomiskbiståndsenheten att det finns stress på arbetsplatsen?
- 2 I vilken utsträckning upplever socialsekreterarna att de har ett inflytande över sitt arbete?
- 3 Upplever de stöd från sina kollegor och/eller chefer?
- 4 Hur ser stödet ut?
- 5 Upplever socialsekreterarna att de har tillräckligt med tid för sitt arbete?
- 6 Om socialsekreterarna känner sig stressade, uppfattar de att det påverkar mötena med klienterna?
- 7 Hur upplever klienterna ett möte med sin socialsekreterare?
- 8 Upplever klienterna att deras socialsekreterare är stressade?
- 9 Påverkar detta i så fall mötet?

1.4 Begreppsdefinition

Enheten för Ekonomiskt bistånd: Med ekonomiskt bistånd menar vi en enhet på Socialtjänsten. De som är klienter där är de som inte själva kan tillgodose sina behov eller som inte kan få dem tillgodosedda på annat sätt. De har då rätt till bistånd av socialnämnden.

Stress: I vårt arbete definierar vi stress som den reaktion som uppstår då individen upplever att hon inte kan klara en situation. Reaktionen kan vara fysisk och/eller psykisk. Den fysiska reaktionen kan uttala sig som sömnlöshet, värk i huvud, rygg eller andra delar av kroppen, reagerar man psykiskt kan man få ångest, oro eller depression.

Stöd: När vi skriver om stöd, inkluderar vi olika saker i begreppet, exempelvis att bli lyssnad på, att känna trygghet i en annan person, att få hjälp med det som tynger en.

Inflytande: Med inflytande menar vi möjligheten att påverka; exempelvis fördelningen av sin tid samt utformningen av sin arbetsdag eller arbetsuppgifter.

2. METOD

Det här avsnittet kommer att redogöra för vårt metodval samt en redogörelse för dess utgångspunkter. Därefter följer urval & bortfall, källkritik, våra etiska överväganden, bearbetning samt studiens tillförlitlighet.

Vår uppläggnings på arbetet är baserat på uppläggnings av fallstudier. En fallstudie innebär att det finns en eller några få undersökningsenheter, till exempel en person, en familj, ett företag. Urvalet sker inte med tanke på att man ska göra generaliseringar utan utifrån analytiska syften och ofta är det kvalitativa metoder som används. (Halvorsen, 1992)

Innan vi började fundera kring vilka frågor som skulle vara relevanta att ställa till intervjupersonerna i förhållande till vårt arbete, gick vi igenom lämplig litteratur och studerade olika metoder för vår undersökning. Jan Trost (2001) menar att när man ska göra en studie ska man ställa sig den relevanta frågan om man ska göra en kvalitativ eller kvantitativ undersökning. I boken skriver han om att det är syftet med studien som är avgörande vid val av metod och om frågeställningen gäller att försöka förstå eller att hitta mönster så är en kvalitativ studie rimlig. I ljuset av detta kom vi fram till att den kvalitativa metoden skulle lämpa sig bäst i relation till våra frågeställningar. (Trost, 2001)

Svagheten med vår undersökning ligger i att, i och med valet av kvalitativ metod, vi inte kan dra några generella slutsatser. Genom de kvalitativa intervjuerna har vi försökt att förstå våra intervjupersoner och deras situation. Vi kan därmed bara svara för våra intervjupersoners situation och inte för socialsekreterare eller klienter i allmänhet.

Vår undersökning är baserad på fyra kvalitativa intervjuer med socionomer samt fyra kvalitativa intervjuer med klienter. Alla socionomer samt klienter fick frågor inom samma område.

För att försöka få svar på våra frågeställningar bestämde vi oss i ett tidigt skede för att intervjua anställda på ekonomiskt bistånd, en enhet på Socialtjänsten. Vi tog kontakt med dem på telefon och fick tid till intervju. Två av de bokade intervjuerna var vid samma tidpunkt, varvid vi delade på oss och gjorde intervjuerna ensamma. Den tredje intervjun var kort därefter och vi bestämde

oss för att göra den tillsammans. Den fjärde intervjun var det en av oss som gjorde.

Vi visste även att vi skulle vilja intervjua personer som är eller hade varit i kontakt med socialsekreterarna från ekonomisk biståndsenheten på Socialtjänsten, och fått socialbidrag. När det gäller de intervjuade klienterna, valde vi personer från vår breda bekantskapskrets och intervjuade två stycken var.

Vid samtliga intervjuer använde vi oss av en semistrukturerad intervjuguide (se bilaga). Detta innebär att vi hade olika teman utifrån vilka vi ställde olika frågor. Innan intervjuerna ägde rum, delgavs de medverkande personerna vårt val av ämne, detta genom att delge dem vårt syfte med vår uppsats. Anledningen till detta var att tid skulle finnas för eftertanke och formulering, då vi ansåg att detta kunde leda till fördjupade svar.

Innan varje intervju frågade vi om vi fick spela in samtalet. Till varje intervjuperson förklarade vi att inspelningen var för vårt eget bruk och för att det skulle underlätta sammanställningen av vårt arbete. Vi är medvetna om att inspelningen kan ha påverkat intervjupersonerna till en stelare framställning av sina svar. Däremot anser vi att fördelarna med inspelningen väger tyngre i det här fallet. Vi kunde omöjligen ha hunnit med att skriva ned intervjupersonernas svar och för att garantera en så korrekt återgivning av samtalen som möjligt tyckte vi att det var bäst att spela in dem. Senare skrevs intervjuerna ut i sin helhet, bearbetades och analyserades. I enstaka fall har vi gjort smärre justeringar i citaten för att få ett bättre flyt i framställningen av resultatet. Vi upplevde dock inte att intervjuerna framstod som stelare när vi hade lyssnat samt bearbetat intervjuerna.

I våra undersökningar och framställningen av vårt arbete har vi, förutom intervjuer, även använt oss av relevant forskning och litteratur som behandlar vårt valda ämne.

2.1 Urval

Vi har intervjuat fyra socionomer som är anställda på ekonomiskt bistånd, en enhet på Socialförvaltningen. Vi har även valt att intervjuar lika många klienter från samma socialförvaltning.

Av praktiska skäl, såsom tid och utrymme, har vi valt att begränsa vår undersökning till bara en arbetsplats, ekonomiskt bistånd, en enhet på Socialtjänsten, i en anonym stad. Vi är medvetna om att denna geografiska begränsning kan inkräkta på studiens bredd.

Torsten Thurén (2001) menar att det i alla berättelser och verklighetsbeskrivningar måste göras ett urval och att det helt enkelt inte går att ge en fullständig beskrivning av någonting. Han säger även att urvalet ska baseras på informationens relevans utifrån det valda perspektivet. Vi har därför valt att inte ta med hela vårt insamlade material, utan bara de delar som är relevanta för vår undersökning. (Thurén, 2001)

2.1.1 Bortfall

Från början hade vi tänkt intervjuar fem socionomer samt fem socialbidragstagare. Av de fem bokade intervjuerna med socionomerna på socialförvaltningen kunde endast fyra genomföras. På ekonomiskt bistånd på Socialförvaltningen arbetade endast fem socionomer, varav en av dem valde att inte ställa upp på intervju. Om vi istället hade valt att intervjuar en annan socionom hade denna person sannolikt arbetat på en annan avdelning, vilket var något vi valde bort.

Vi hade även tänkt intervjuar fem klienter, men när de fem intervjuerna var bokade valde en av intervjupersonerna att i sista stund avboka vår tid av personliga skäl.

2.2. Källkritik

Litteratur i bokform har använts som en viktig källa för information. Dessa böcker består av aktuell forskning och teorier och litteraturen är skriven av trovärdiga, seriösa och erkända författare inom området. Vi har försökt förhålla oss kritiska till litteraturen och har därför med omsorg valt bland litteraturen och författarna. Vår främsta samt väldigt betydande källa har varit våra intervjupersoner, av den anledningen att de är valda mot bakgrund för vår

problemformulering.

Torsten Thurén (2001) skriver i sin bok om källkritik att det är viktigt att gå till primärkällan eller förstahandskällan och att huvudregeln är att primärkällan är trovärdigare än en sekundärkälla. Under vår insamling av information har vi därför valt att alltid gå till förstahandskällan. (Thurén, 2001)

Vi har även sökt efter information på Internet, men det mesta av materialet därifrån har vi senare försökt få tag på i skriven form. Vi är medvetna om att all information på Internet inte är genomgående granskad om man ställer den i relation till evidensbaserad litteratur.

Likaså när det gäller vårt eget insamlade material måste vi utgå från att våra intervjupersoner svarat sanningsenligt.

När det gäller de intervjuade socionomerna är vi medvetna om att det på en liten arbetsplats kan vara relativt lätt för de anställda att inbördes veta vem som har sagt vad under intervjuerna. Speciellt när det visar sig att, som i vårt fall, det är fyra utav fem stycken anställda som ställer upp på intervju. Detta kan ha påverkat våra intervjupersoner, men vi tycker inte att detta har någon starkare inverkan på tillförlitligheten av deras svar.

Vad gäller de intervjuade klienterna anser vi även deras svar vara tillförlitliga. Vi har tänkt på att de kan befinna sig i en utsatt position som personer som är beroende av socialbidrag, men vi anser inte att det i en större utsträckning kan ha påverkat tillförlitligheten av deras svar.

Intervjupersonerna garanterades fullständig anonymitet och vi ställde inga frågor som har med deras privatliv att göra.

2.3 Etiska överväganden

Innan vi tog kontakt med någon funderade vi länge på den etiska aspekten av vår undersökning. Vi bestämde oss för att, innan vi satte igång med intervjuerna, underrätta våra intervjupersoner om att de skulle få vara fullständigt anonyma i den slutliga framställningen av vårt arbete.

Vi funderade även på hur betydelsefullt det var för vårt arbete att intervjua personer som var beroende av socialbidrag för sitt uppehälle. De här personerna befinner sig i en utsatt position och det är inte ovanligt att de har skamkänslor för sin situation. Vi ansåg att det var relevant för vår undersökning att intervjua de nämnda personerna, och att fördelarna övervägde nackdelarna. Detta främst för att vi inte tycker att det finns någon annan som kan belysa deras åsikter om vad de tycker om mötena med sina socialsekreterare. Eftersom vi tycker att deras åsikter spelar en viktig roll i vårt arbete, valde vi att genomföra intervjuerna. Till intervjuerna valde vi ut personer från vår bredare bekantskapskrets, det vill säga vi känner inte de personligen men vi känner till dem. De informerades om att det var absolut frivilligt att ställa upp på intervju och att de i så fall skulle vara totalt anonyma. Vi valde detta sätt för att försöka se till att eventuella skamkänslor gjorde sig så lite påmind som möjligt eller till och med försvann helt och hållet. Vi har efter att ha behandlat varje intervju också varit noggranna med att de ska förstöras och sedan slängas.

De intervjuade klienterna får socialbidrag från Ekonomiskt biståndsenheten där de intervjuade socialsekreterarna arbetar. Vi har funderat över det faktum att klienterna befinner sig i beroendeställning och om det kan leda till att de kan känna ängslan inför intervjuerna. Eftersom de är anonyma är det omöjligt för socialsekreterarna att veta vilka klienter som har intervjuats och därmed försvinner anledningen till oro. Vi har varit noggranna med att informera klienterna om detta i förväg och vi tror inte att de hade valt att genomföra intervjuerna om de hade känt sig oroliga eller rädda. Under intervjuerna kunde vi inte heller märka något sådant.

Före varje intervju meddelade vi våra intervjupersoner att de kunde avbryta intervjun när det passade dem, att de inte var tvingade att sitta hela intervjutiden ut. Vi meddelade även intervjupersonerna att de skulle förbli absolut anonyma vid framställningen av vårt arbete. Av den orsaken har vi i återgivningen av deras svar fingerat intervjupersonernas namn. Av samma anledning har vi valt att inte uppge namnet på den stad där vi utförde undersökningen. Det hade annars varit väldigt lätt för människor att veta vilka det är som har intervjuats, eftersom vi har intervjuat fyra av fem anställda på den enda enheten i staden.

Vi funderade även på att göra en kort presentation av de intervjuade socialsekreterarna. Även detta valde vi att inte göra på grund av anonymiteten. Det hade i så fall varit relativt lätt för dem

att sinsemellan veta vem som har sagt vad.

2.4 Bearbetning

Vid analysen av vårt insamlade material har vi först skrivit ut intervjuerna i sin helhet och därefter läst igenom dem ett antal gånger för att därmed kunna urskilja den framträdande essensen. Vi valde och tog ut de delar ur intervjuerna som var särskilt intressanta och relevanta för våra frågeställningar. Därmed är det bara de viktiga och väsentliga delarna ur intervjuerna som ligger till grund för redogörelsen av intervjumaterialet och vår slutliga analys.

2.5 Tillförlitlighet

Redan i början när idén till uppsatsen formades fanns en förförståelse hos oss om att det fanns relativt mycket stress på ekonomiskt bistånd, en enhet på Socialtjänsten. Detta var också en av anledningarna till att vi valde att studera ämnet. Vi är väl medvetna om att denna förförståelse kan ha färgat vår utformning av exempelvis intervjuguiden och kanske även analysarbetet. Vi har försökt att i möjligaste mån inta en objektiv och öppen syn på det material som vi har fått fram genom empiri och teori.

Insamlingen av material har följt den praxis som gäller för kvalitativa undersökningar. Intervjuerna har visserligen gjorts under en kort period vilket inte gett tillfälle till förändringar av intervjuguiden. Vi ser dock att resultatet av intervjuguiden har varit svar av god kvalitet. I de intervjuades svar ser vi ingen anledning att misstro äktheten. Detta av den anledningen att våra intervjupersoner har själva fått svara fritt efter våra teman, de har själva valt att ta upp det de ville prata om utifrån temana vi delgav dem.

När det gäller vårt urval och undersökningens bredd, är vi medvetna om att små urval kan göra vårt arbete mindre trovärdigt. Eftersom vi inom tidsramen för detta arbete bara haft möjlighet att intervjua ett begränsat antal personer inom en kommun kan vi inte dra några generella slutsatser av undersökningen. Vi ser dock att urvalet svarar mot det syfte som uppsatsen har.

När det gäller validiteten i våra frågor anser vi att intervjuerna täcker ett tillräckligt omfattande område för att kunna anses mäta det som enligt syftet skulle mätas. För att få en så hög validitet

som möjligt i detta arbete, lade vi i utformningen av intervjuguiden tonvikt vid att de frågor vi ställde till intervjupersonerna skulle vara tydliga och svåra att misstolka.

Eftersom denna undersökning grundar sig på intervjuer med enskilda personer är reliabiliteten låg. Här rör det sig om människors personliga uppfattningar. Därför kan vi inte bortse att svaren färgats av intervjupersonernas dagsform och deras vilja eller ovilja att berätta om sin arbetsituation vid intervjutillfällena. Vidare kan det faktum att vi som intervjuare, på ett omedvetet plan, påverkat intervjupersonerna vid intervjutillfället inte försummas. Följaktligen kan denna undersökning inte med säkerhet få samma utfall om den skulle göras vid ett senare tillfälle.

3. STRESS

Det här avsnittet har vi valt att inleda med saker som kan bidra till en god arbetsmiljö och hälsa. Vidare följer en djupare förklaring till vad stress innebär. Vi har valt att lägga in tidigare forskning i de styckena som sedan följer.

Idag ställer arbeten framförallt höga psykologiska och emotionella krav. I den förändrade arbetsmarknaden har det blivit allt viktigare med flexibilitet, men förändringen har även fört med sig en ökad osäkerhet och otrygghet. (Kristenson & Sjögren, 2003)

Att människor känner sig stressade och blir utmattade beror inte bara på hård belastning på jobbet. Även vår fritid har blivit en bidragande orsak. Förr i tiden satsades det antingen på jobbet och karriären eller på fritiden och familjen. I dagens samhälle försöker man hinna med alltihop. Det är tre huvudfaktorer som påverkar människors upplevelse av stress: arbetet, den egna personligheten och omvärldens påverkan. (Iwarson, 2002)

3.1 Vad som bidrar till en god arbetsmiljö och hälsa

Vi behöver ha en möjlighet att själva bestämma över vårt arbete, kunna framföra våra synpunkter och ha ett visst eget beslutsutrymme i arbetet för att må bra och fungera som bäst i arbetssituationen. De flesta av oss blir stressade av att någon annan bestämmer över vår arbetssituation, arbetstakt och uppläggning. Att ha kontroll över arbetet innebär alltså hur, när och i vilken ordning arbetsuppgifterna ska göras. Det innebär även kontroll över arbetssituationen. Känner vi att vi kan påverka det som sker runt oss till exempel att vi har ett visst eget beslutsutrymme i arbetssituationen höjer detta vår stresstålighet. (Iwarson, 2002)

Kontroll i arbetet minskar inte bara stressen utan ökar samtidigt motivationen, engagemanget, arbetsprestationen och arbetstrivseln. Det är dock viktigt att man har tid och praktisk möjlighet att utöva kontrollen. Finns kontrollen bara ”på pappret” kan den öka stressen. På arbetsplatsen är det även viktigt att man har möjlighet att framföra sina synpunkter på arbetsuppgifter och arbetsprocessen. Det stöd vi får i jobbet har betydelse både för själva utförandet av jobbet och för den personliga utvecklingen. Om vi får ett bra stöd och känner kontroll över arbetet kan vi få en bättre balans i tillvaron även om kraven i arbetet är oförändrade och vår förmåga densamma.

Upplever vi meningsfullhet i det vi gör och känner att omgivningen och arbetssituationen är hanterbar och begriplig mår vi bättre. (Olofsson, 2001)

3.2 Vad menas med stress?

En viktig förklaring till skillnaderna i människornas hälsa är psykosociala faktorer och stress. Med stress menas den reaktion som uppstår när en person upplever att han/hon inte klarar av en situation. Under den här ”stressreaktionen” mobiliseras en rad hormoner och andra signalsubstanser. Detta är en viktig grundläggande överlevnadsmekanism som har som mål att aktivera kroppen för att få ut maximal prestation. Resultatet av stresshormonerna är bland annat bättre koncentration och styrka. En viss dos av stress som en daglig träning är viktig för att människor vid behov ska klara en extra belastning. Av olika anledningar överreagerar vi ibland, fysiologiskt eller beteendemässigt, och då kan det system som var avsett för att skydda, istället bli skadligt. I det moderna livet följer vi klockan och jäktar till nästa möte. Vi har inte alltid tid att vila och aktiviteten hålls på en ständigt hög nivå. Därmed kan ibland en kronisk stress uppstå med motsvarande förändringar i kroppens stresssystem. Långdragna förändringar kan leda till ökad sårbarhet och risk för sjukdom och död. (Kristenson & Sjögren, 2003)

3.2.1 Måste stress vara skadligt?

Hur vi reagerar på stress är olika från individ till individ och samma påfrestning kan ha olika effekt på olika individer. En person kan reagera olika på stress vid samma typ av påfrestning beroende på om han/hon exempelvis känner stöd eller inte. Vi behöver någon eller några som motvikt till påfrestningar, som ger oss stöd och därmed ökar vår stresstålighet, samtidigt som vi behöver någon att ställa upp för själva. Den egna stresståligheten ökar om man klarar av att både ge och ta emot stöd. Den upplevda stressen blir mindre om man, samtidigt som man arbetar hårt, får göra det efter eget huvud och dessutom får uppskattning för det. (Iwarson, 2002)

3.4 Tidigare forskning

Det finns mycket information om stress, och forskning på detta område har vi inte haft mycket svårigheter att hitta. Det som däremot visade sig vara betydligt svårare att hitta var relevant forskning om stress på Socialtjänsten. Stress på ekonomiskt biståndsenheten på Socialtjänsten kunde vi inte hitta någonting om. Därför tycker vi att vår undersökning är relevant, framförallt för att vi även valt att belysa klientperspektivet.

Vi började diskutera i vår problemformulering om hur samhället har förändrats och att det bland annat har medfört mycket konsekvenser såsom exempelvis stress. Detta ämne som vi anser särskilt intressant för också Peter Währborg (2003) en diskussion om. Han menar att industrialismen innebar nya samhällsförändringar som avspeglade sig i ett nytt ohälsopanorama. Denna nya samhällsordning kunde inte ta samma hänsyn till individernas olika förutsättningar. Nya sjukdomar dök upp bland annat som följd av de sociala förändringarna. De kulturella och sociala förändringarna går nu i början av 2000-talet ännu snabbare. Visserligen försvinner de tunga arbetena men informationsteknologin ställer stora och nya krav på individens tillgänglighet och flexibilitet. Denna nya kultur resulterar i nya ohälsotillstånd då människans förmåga till anpassning för nya prövningar testas. De nya sjukdomarna blir av ett helt annat slag eftersom de mentala reaktionerna har en sådan avgörande betydelse för de kroppsliga funktionerna. Folkhälsan har i flera avseenden under de närmaste 20 åren förbättrats i Sverige. Medellivslängden har ökat både för män och för kvinnor. Vad som emellertid är oroande är att fler personer mellan 16-44 år anser sig ha en dålig hälsa. I den här gruppen är det stressrelaterade besvär som dominerar. Stress, utbrändhet, ångest, oro och depression är vanliga diagnoser vid sjukskrivning. Antalet förtidspensioner ökar också. (Währborg, 2003)

Kristenson & Sjögren (2003) har också lyft fram en viktig aspekt om hur våra arbeten påverkar oss. De menar att idag ställer arbeten framförallt höga psykologiska och emotionella krav. I den förändrade arbetsmarknaden har det blivit allt viktigare med flexibilitet, men förändringen har även fört med sig en ökad osäkerhet och otrygghet. (Kristenson & Sjögren, 2003)

Peter Währborg (2003) fortsätter med en liknande samt väldigt intressant, för vår uppsats, diskussion. Han menar att debatten kring stress kretsar oftast kring den snabba förändringstakten

och de nya levnadsvillkor som orsakar detta tillstånd. Alla dessa moderna företeelser såsom datorer, mobiltelefoner, TV apparater samt andra elektroniska maskiner i vårt informationssamhälle, utpekade ofta som stressande, fast syftet skulle vara tvärtom. Det är nog så att den nya teknologin ibland skapar mer stressproblem än vad den löser, det nya samhället skapar alltså nya problem. Den uppdelning vi tidigare hade mellan arbetstid och fritid har allt mer raderats ut av mobiltelefoner och Internet. (Whärborg, 2003)

Vi har varit nyfikna på hur våra intervjupersoner hanterar sitt arbete exempelvis om de lämnar jobbet på jobbet eller om jobbet i många fall följer med hem. Dessa tankar har Sten Iwarson (2002) också lyft fram. Han menar att huruvida människor känner sig stressade och blir utmattade beror inte bara på hård belastning på jobbet. Även vår fritid har blivit en bidragande orsak. Förr i tiden satsades det antingen på jobbet och karriären eller på fritiden och familjen. I dagens samhälle försöker man hinna med alltihop. Det är tre huvudfaktorer som påverkar människors upplevelse av stress: arbetet, den egna personligheten och omvärldens påverkan. (Iwarson, 2002)

Lennart Levi (2001) diskuterar också stress. Han menar att otaliga människor i dagens samhälle pratar om att de lider av ”stress”. Vidare menar han att ordet stress många gånger missbrukas. Det talas ofta om ”vår tids stress”, men stress har funnits i alla tider. De krav som den nutida miljön ställer passar många gånger inte människans ”omoderna” biologiska konstruktion. Levi menar att vi i dagens miljöer inte kan slåss mot stress. Vi kan exempelvis inte ta till nävarna mot en dålig ekonomi, vi kan inte springa ifrån ett dåligt jobb eller ett trist äktenskap. Vi kan helt enkelt inte använda våra muskler genom att slå bort stressen. I regel gör vi faktiskt ingenting. (Levi, 2001)

Rummet, mötet och ritualerna är en avhandling skriven av Leila Billquist (1999). Studien har bedrivits utifrån ett etnografiskt förhållningssätt och genomförts vid två socialkontor i Göteborg under perioden mars 1995-augusti 1997. Studien speglar livet och verksamheten inne på socialbyrån. Tyngdpunkten i avhandlingen ligger på klientarbetet, dess innehåll och fysiska inramning, samt på mötet mellan socialsekreterare och klient.

I vår uppsats har vi också valt att se till klientperspektivet, hur upplever klienterna sina

socialsekreterare? Hur ser mötena ut mellan socialsekreterarna och klienterna? Denna aspekt har Leila Billquist lyft fram genom sin studie. Kan socialbidragsarbete kombineras med råd och stöd? Nej, blir Billqvists slutsats. Den ekonomiska bedömningen tenderar att komma i första rummet. När klienten tar upp andra problem väljer socialsekreteraren ofta att blunda för dessa eller föreslår en annan instans som ska ta hand om hjälpbehovet. Hon menar vidare att samtalen ger tips och råd av olika slag men klienterna uppfattar inte alla gånger socialsekreterarens råd som råd utan de ses som uttryck för att socialsekreteraren vet bäst. Många gånger kan dessa råd tolkas som krav för att erhålla ekonomisk hjälp. Vid besöken ligger fokus i samtalen på den sökandes ekonomi, det vill säga mycket i samtalen kretsar kring teman som direkt eller indirekt har att göra med den sökandes möjlighet till självförsörjning. Det är alltså mer sällsynt som råd och stöd förekommer som har med klienternas totala situation att göra. När behovet uppkommer tycks socialsekreteraren omdefiniera klienten och ärendet.

Billquist menar att i förhandlingarna mellan socialsekreterare och klienten använder socialsekreteraren som huvudsaklig strategi att hänvisa till normer, bestämmelser samt regler. Då klienterna i de flesta fall inte känner till vad som gäller för att få ekonomisk hjälp kan de heller inte lägga upp en vinnande strategi. Klienterna befinner sig i ett beroendeförhållande, klienten har inget annat val än att anpassa sig till organisationens krav och regler om de vill ta del av dess resurser.

Billquist menar att hennes studie visar att socialsekreterarna har en genuin önskan om att hjälpa, att förmedla hjälp men å andra sidan finns det byråkratiska regler, normer samt kontrollen. (Billquist, 1999)

4. TEORETISKA PERSPEKTIV

Till uppsatsens teoretiska perspektiv har vi valt Karaseks och Theorells krav/kontroll/stöd modell.

4.1 Krav, kontroll och stöd

En analysmodell som ofta använts för att studera psykosocial arbetsmiljö och samband mellan stress och hälsa är den så kallade Krav/Kontroll/Stöd-modellen. Denna modell är utvecklad av en amerikansk och en svensk forskare; Robert Karasek och Töres Theorell. Den har blivit en dominerande modell för att analysera psykosociala arbetsförhållanden och deras effekt på hälsa.

I modellen avser kravdimensionen psykologiska, inte fysiska, krav som ställs på individen i arbetet. Exempel på psykologiska krav i arbetssituationen kan vara kvalitets- och säkerhetskrav, tidspress samt stor arbetsmängd. Det kan vara deadlines, antalet saker att utföra per timme eller krav på koncentration och uppmärksamhet.

Kontrolldimensionen avser hur individen uppfattar att den själv kan påverka vad som skall göras i arbetet samt hur arbetet utförs. Kontroll definieras dels som graden av egenkontroll och självbestämmande, dels som stimulans och utveckling, exempelvis genom variation i arbetsuppgifter. Det kan vara hur mycket handlingsutrymme den anställde har över arbetsuppgifternas planering och utförande eller i vilken omfattning den anställde får delta i det långsiktiga planerandet av utvecklingsarbetet på en arbetsplats.

Enligt modellen är förhållandet mellan upplevda krav och upplevd kontroll i arbetssituationen avgörande för om arbetet leder till stress. En hög nivå av yttre krav i kombination med en låg nivå av personlig kontroll, skapar ett tillstånd av negativ spänning som på sikt kan leda till psykisk och fysisk ohälsa. Ju större kontroll en individ upplever desto högre krav från miljön kan hon klara av utan negativa effekter.

Socialt stöd i arbetet omfattar det stöd individen upplever dels från sina chefer och dels från sina arbetskamrater på arbetsplatsen. Relationen mellan dessa olika dimensioner utgör olika typer av

psykosociala arbetsmiljöer och dessa ger olika förutsättningar/risker för hälsa/ohälsa hos medarbetare. Flera stora epidemiologiska forskningsstudier har visat att personer som upplever höga krav och lågt inflytande (låg kontroll) i arbetet löper mellan 1,3 och 2,5 gånger större risk att drabbas av hjärt- och kärlsjukdom jämfört med personer som upplever motsatsen (det vill säga låga krav och hög kontroll). På samma sätt finns det forskningsresultat som visar att personer som upplever den negativa balansen med höga krav och låg kontroll i arbetet är mer deprimerade, konsumerar mer medicin och är mer utmattade än andra. (Karasek & Theorell, 1990)

Det finns forskning som visat att höga psykologiska krav i arbetet kan ha en direkt negativ effekt på hälsan, exempelvis att anställda med hög kravbelastning är mer korttidssjukskrivna samt har mer problem med musklerna som värk i rygg och axlar. Det är dock viktigt att understryka att det finns både positiva och negativa aspekter av höga krav i arbetet. Höga krav kan bidra till högre motivation och stimulans i arbetet om de förekommer samtidigt med hög grad av inflytande. I många studier har höga krav och hög kontroll varit förknippad med god hälsa. Kraven i arbetet måste dock alltid ses i relation till de resurser som finns till förfogande för att hantera dessa. Upplevs kraven som orimliga utifrån den rådande situationen för den enskilde är detta en riskfaktor för negativ hälsopåverkan. Socialt stöd är en viktig positiv skyddsfaktor mot negativ stress, men också en viktig negativ riskfaktor i de fall där det sociala stödet saknas eller är bristande i arbetssituationen. (Söderström, Jeding, Ekstedt, Kecklund, Åkerstedt, 2003)

5. SAMMANFATTNING AV EMPIRI

Här har vi valt att sammanfatta vår empiri. Vi har valt att dela upp vårt material i olika teman, för att underlätta för läsaren. I följande kapitel kommer vår analys.

Efter att noggrant ha gått igenom vårt insamlade material, kommer vi här nedanför att sammanfatta empirin. I bearbetningen av empirin har vi upptäckt ett mönster som kommer att ligga till grund för vår sammanfattning av empiri. För att få en bättre översikt har vi delat upp resultatet i olika teman som svarar på våra frågeställningar.

5.1 Socialsekreterarnas upplevelse av stress på arbetsplatsen

Alla våra intervjupersoner upplevde att det rådde stress på arbetsplatsen, dock ansåg de att detta endast förekom i perioder. De uttryckte att de blev stressade i akuta situationer samt när arbetet hopade sig. En av våra intervjupersoner uttrycker att det finns en nivå när de har för lite att göra och då blir dagarna hur långa som helst, samtidigt som det finns dagar då de har alldeles för mycket att göra så att det snurrar om huvudet. En annan av våra intervjupersoner anser att det är svårt att hålla en jämn inströmning av ärendena, men en medial är att det är ganska lagom ändå. En annan uttrycker att det finns de som jobbar på ekonomiskt bistånd som är stressade konstant, och att det då blir en neråtgående spiral, men att det också finns en stress som de upplever någon gång då och då, och det är den sistnämnda hon för det mesta upplever.

Christine: Stressen av att det hela tiden kommer nytt, det är som att göra en metaforisk beskrivning av det... man står på en strand och in kommer det en massa pappers båtar och man ska försöka plocka upp dessa alla pappers båtar men det kommer mer och mer vågor och fler å fler pappers båtar och man plockar och man vet att där ute finns det en miljon fler pappers båtar så det är just det att man jobbar, jobbar, jobbar men man vet att det kommer mer hela tiden mer. Havet är mycket större och starkare och man vet att den har mycket mer energi än vad man själv har

Vidare berättar samtliga av våra intervjupersoner att de numera lämnar arbetet på arbetet när de går hem. De menar att detta är något de har lärt sig med tiden, att det var svårare när de var nya på arbetsplatsen. En av våra intervjupersoner berättar att hon tidigare grubblade väldigt mycket och hade svårt att släppa jobbet när hon väl kom hem. Hon menar vidare att efter det att hon hade arbetat ett tag förstod hon hur viktigt det är att lämna jobbet på jobbet.

Belinda: ”Jag hoppas att det inte gör det längre. När jag var ny här så gjorde jag det. Då var man vansinnigt trött. Orkade man inte med någonting, mer än att vara här. Men nu förtiden så hoppas jag att jag har funnit en bra medelväg så att det inte ska påverka hemma..”

5.2 Socialsekreterarnas upplevelse av inflytande över sitt arbete

Generellt sett kan vi se utifrån våra intervjupersoners svar att de har ganska mycket inflytande i utförandet av sina arbetsuppgifter och relativt goda utrymmen att planera sina arbetsdagar. De uppger alla att det är viktigt att planera och prioritera, och berättar alla om hur de organiserar och lägger upp sitt arbete för att hinna med så mycket som möjligt. Samtliga menar att om det är någonting som de behöver lägga ned mer tid på, så får de prioritera och ta den tid som behövs. En av intervjupersonerna säger att man bygger upp ett sätt att hantera saker och ting på. Hon har byggt upp ett prioriteringssystem där hon gör bedömningar av vad som är viktigast och vad som kan vänta. En annan säger att hon försöker planera sitt schema så att hon kan ha i alla fall en dag i veckan för administration. Samtliga intervjupersoner har uppgett att om de behöver mer tid för exempelvis administration eller klientmöte så är det en planeringsfråga och att man i så fall får ta sig den tiden och plocka från något annat.

Belinda: ”Men är det någon som man behöver träffa mer så gör man ju det.”

5.3 Socialsekreterarnas upplevelse av stöd från kollegor och chefer

Alla våra intervjupersoner har berättat om det stora stödet de får från sina kollegor. Samtliga har uttryckt hur viktigt detta stöd är när arbetsuppgifterna hopar sig, när det krisar och man inte hinner med. Sättet de hanterar kriser på är just att be kollegorna om hjälp. De berättar även om stödet de känner från chefer, de menar att de får väldigt bra stöd av övrig personal; de kan få

hjälp med att bedöma saker när de fastnat i ett fall så att de kan komma vidare. En av våra intervjupersoner menar att det är just detta som gör att hon känner sig lugn och om hon inte haft det så här hade hon inte känt denna lugn.

Generellt menar våra intervjupersoner att när högen har blivit stor så pratar de med sina kollegor om hur de ska lösa detta för att alla ska kunna komma vidare. En av intervjupersonerna menar att det handlar om att kunna prata med sina kollegor samt att hon upplever trygghet hos sina kollegor. Hon menar vidare att det är tryggt att veta att det finns mycket kunnigt folk på hennes arbetsplats. Det gör att hon kan lita på de andra och att de kan luta sig mot varandra när det behövs. Det talas även om handledning bland alla våra intervjupersoner. De menar att de kan ta upp saker såsom stress eller saker de känner sig obekväma med, samt att de kan prata om hur det går på jobbet. Här finns en chans att ventilera sig, bli hörd samt till att uttrycka sin oro. De har gruppmöte varje vecka där de lyfter tunga ärenden eller om de behöver hjälp. Alla uttrycker också att det är tryggt att cheferna lyssnar.

5.4 Socialsekreterarnas upplevelse av tid för sitt arbete

En gemensam sak för våra intervjupersoner är uppfattningen om tiden. Samtliga uppgav att de skulle vilja ha lite mer tid till någon av sina arbetsuppgifter. En intervjuperson uppger att det finns olika nivåer; ibland har man alldeles för mycket att göra och ibland så är det lagom med tid.

Samtliga intervjupersoner säger att de skulle vilja ha mer tid till att träffa klienter. De flesta nämnde att det som kunde vara negativt med deras arbete var att de inte hade tillräckligt med tid till att träffa klienterna i den mån som de skulle vilja göra. Anledningen till detta är att det administrativa oftast upptar för mycket tid. En av intervjupersonerna säger att man har så pass mycket administrativa uppgifter så att man inte får tid till att möta klienten lika mycket som man skulle behöva göra. Hon säger att det kan gå mycket tid mellan första gången man träffar klienten och ett återbesök, vilket gör att det blir för lång distans till klienten. I brist på tid reduceras kontakten med klienten till kontakt per telefon, vilket kan försvåra kommunikationen mellan socialsekreteraren och klienten. Det är mycket svårare, både för socialsekreteraren och för klienten, att på telefon förklara vad de menar. Intervjupersonen menar att det är mycket svårare att avläsa klienten på telefon än om man träffas ansikte mot ansikte. Det blir också mycket

svårare för klienten att prata om känsliga saker på telefon. Även språkkunskaper spelar en stor roll. Om klienten inte kan så bra svenska är det mycket svårare för honom/henne att göra sig förstådda och säga vad de menar på telefon. Ännu en annan intervjuperson säger att hon skulle vilja ha mer tid till att prata med klienterna. Hon har fasta telefontider varje vecka, men det är så många som ringer att det finns de som aldrig kommer fram. Hon ringer även upp de klienter som hon vet har kontaktat henne och då händer det ofta att telefontiden blir längre än vad den ska vara. En av intervjupersonerna säger att hon skulle vilja ha mer tid för det direkta mötet med klienterna men då blir allt det andra lidande. Man skulle behöva jobba tio timmar om dagen.

En intervjuperson uppger att det är svårt att hinna med pappersarbetet, men eftersom det är viktigt att det blir rätt, så får man prioritera det även om man känner att det är mycket och att man inte hinner med. Man får helt enkelt lov att hinna med det. En annan intervjuperson säger att det är nästan tillräckligt med tid. Om man vill ha mer tid för exempelvis administration så får man plocka den tiden någon annanstans ifrån. En annan säger att de alltid haft för mycket att göra på mottagningen, och händer det att de får mer personalresurser så läggs det på mer arbete också så att det jämnar ut sig.

Anne-Marie: ”Tiden finns kanske inte i riktigt tillräcklig omfattning. Det är ändå många man får försöka se om man kan lösa det på telefon. Så det är klart, mer tid hade man ju alltid behövt”.

Christine: ”Jag upplever att det finns för mycket att göra... det är så att jag skulle vilja ha mer tid åt varje ärende, ibland är det så att man måste skynda på ett beslut för att det inte finns tid och det känns inte alltid bra att göra detta...”

5.5 Om socialsekreterarna känner sig stressade, uppfattar de att det påverkar mötena med klienterna?

Generellt anser våra intervjupersoner att om de skulle känna sig stressade skulle detta inte påverka deras klienter. De flesta menar att de inte sitter i en sådan situation att de skulle känna sig så pass stressade att klienterna skulle hamna i skymundan. En av socialsekreterarna menar att stressen inte påverkar mötena med klienterna i nuläget, hon berättar att hon inte har upplevt sig riktigt så stressad på denna arbetsplats.

Dock menar en annan av våra intervjupersoner att det kan påverka mötet med klienterna, hon menar att klienten märker när hon är stressad och klienten kanske då väljer bort att ta upp något som klienten hade velat prata om. Hon tror att det påverkar mötet med klienterna om hon är stressad. Hon berättar även att hon tror att klienterna får bära lite skott för att hon ibland kan känna sig stressad och irriterad så att hon kanske inte tar sig den tid hon egentligen borde på grund av tidspress. Vidare menar hon att det handlar om struktur, att lägga upp sitt möte på rätt tid, att exempelvis inte lägga upp sitt möte strax innan lunch då det troligtvis kommer att påverka tidsaspekten på mötet.

5.6 Klienternas upplevelse av mötet med sin socialsekreterare

Våra intervjupersoner uppgav sig vara relativt nöjda med mötena med sina socialsekreterare. De tyckte att de blev väl mottagna och att socialsekreteraren ansträngde sig för att lyssna och förstå dem. De berättar att de var nöjda med den information de fick och att socialsekreteraren var tillmötesgående. Alla våra intervjupersoner ansåg också att deras socialsekreterare var snälla, lyhörda samt trevliga. De kände att de var välkomna hos socialsekreteraren. En av våra intervjupersoner berättar att det tog lång tid innan hon sökte kontakt men att hon sedan blev förvånad över det trevliga mottagandet. Hennes upplevelse av ett första möte med sin socialsekreterare var över hennes förväntningar.

De flesta beskriver också mötet som omfattande med många frågor som skulle besvaras. En annan av våra intervjupersoner berättade att hon tyckte att det kändes som om hon var skyldig till ett brott, på grund av alla frågor som skulle besvaras. Den tredje av våra intervjupersoner beskriver att frågorna var så omfattande att hennes egna funderingar inte dök upp förrän i efterhand. Hon tyckte även att det var jobbigt att behöva förklara så mycket. Vidare beskriver hon att hon upplevde att mötet gick på automatik, socialsekreteraren förklarade vad som gällde och därmed fanns det inga ramar för någonting annat. Detta gjorde att mötet inte kändes äkta enligt henne. Men mer kontakt anser de flesta av våra intervjupersoner att det inte behövs. De menar att de är nöjda, att socialsekreteraren alltid är nåbar, att de alltid kan ringa. Den som avvek ansåg att telefonkontakten var jobbig samt att hennes socialsekreterare var omöjlig att få tag på.

Camilla: ”Ja, hon lyssnade på allt jag sa, men om jag pratade för mycket om något annat så bytte hon tema tillbaka till ekonomi.”

Desirée: ”Ja det gjorde hon men hon visste på ett ungefär vad hon behövde veta för att jag skulle kunna få hjälp av dem, allt annat var inte lika viktigt. Det kändes som om det inte var viktigt med något annat förutom ekonomi delen.”

5.7 Klienternas upplevelse om deras socialsekreterare är stressade

Ingen av våra intervjupersoner sade sig ha märkt att deras socialsekreterare verkade stressad. Merparten av våra intervjupersoner svarade nej på vår fråga om de upplevde sina socialsekreterare verkade stressade.

6. ANALYS

Vi har valt att dela upp vår analys i olika teman, som svarar på våra frågeställningar. Vi har i de olika temana använt oss av Karasek & Theorells krav/kontroll/stöd modellen för att kunna tolka vår empiri.

6.1 Socialsekreterarnas upplevelse av stress på arbetsplatsen

Efter att ha läst våra intervjuer kunde vi se ett framträdande mönster i deras svar. Detta mönster visade sig i att de upplevde stress på deras gemensamma arbetsplats, dock beskrev de alla att detta endast visade sig i perioder. Dessa perioder kunde exempelvis vara när arbetet hopade sig och/eller i akuta situationer. För att förstå socialsekreterarnas upplevelse av att det råder stress på arbetsplatsen i perioder, applicerar vi krav/kontroll/stöd teorin. Intervjupersonerna berättade alla för oss att de inte hade någon kontroll över inströmningen av ärendena, vilket också var en bidragande orsak till att de upplevde stress på arbetsplatsen. Utifrån denna teoretiska modell tolkar vi deras svar såsom att de har en låg kontroll över dessa perioder som de upplever stressfyllda. I samband med dessa perioder känner intervjupersonerna också höga krav på att kunna beta av alla dessa ärenden som hopar sig.

Generellt ansåg intervjupersonerna att de numera lämnade arbetet när de gick hem från arbetet, det vill säga de tog inte arbetet med sig hem. Detta var en anledning till att de inte hela tiden kände stress på arbetsplatsen. Iwarson (2002) skriver att förr i tiden satsade människorna antingen på arbetet eller på familjen. Han menar att idag försöker människorna hinna med alltihopa samt att detta är en av faktorerna som påverkar människors upplevelse av stress. Vi anser att våra intervjuer inte försöker hinna med både arbete och familj samtidigt, detta är något de kan hantera genom att lämna arbetet på arbetet.

Kristenson & Sjögren (2003) menar att en viss dos av stress är viktig för att människan vid behov ska klara en extra belastning, och kan ge bättre koncentration och styrka. Eftersom våra intervjuer upplever stress endast i perioder, anser vi att de inte ligger i riskzonen för dålig hälsa. Den periodvisa stressen kan, enligt Kristenson & Sjögren (2003), till och med ha en positiv inverkan på deras stresshantering.

6.2 Socialsekreterarnas upplevelse av inflytande över sitt arbete

Utifrån våra intervjuer kan vi se att våra intervjupersoner har goda möjligheter att planera sina arbetsdagar. De kan för det mesta välja i vilken ordning de ska göra sina arbetsuppgifter och de kan schemalägga sina dagar. Samtliga har uppgett att det är väldigt viktigt med planering och prioritering i deras arbete eftersom de inte alltid har tillräckligt med tid. Om vi tittar på det intervjupersonerna har sagt utifrån Karaseks och Theorells (1990) krav/kontroll/stöd modell kan vi se att intervjupersonerna har relativt höga krav på sig eftersom de måste hinna med mycket arbete på kort tid. De säger även att de ibland, när de inte hinner med allting, måste prioritera och skära ned på tiden för någon annan arbetsuppgift. Inom denna modell innebär kontrolldimensionen hur intervjupersonernas anser att de kan påverka arbetsuppgifterna och utifrån deras svar kan vi komma fram till att de har ett högt inflytande (hög kontroll) över sitt arbete. Enligt modellen kan höga krav ha en negativ effekt på hälsan, men om de påträffas samtidigt som hög nivå av inflytande kan det istället leda till motivation i arbetet, samt god hälsa.

I FAS (2002) står det om vikten av att de anställda har inflytande över sitt arbete. Har de kontroll kan de lättare ta itu med de höga kraven på arbetsplatsen. Inflytandet eller bristen på inflytande kan ha en direkt inverkan på de anställdas hälsa.

Även Iwarson (2002) menar att, för att må bra, är det viktigt med inflytande i vårt arbete. Om det är någon annan som bestämmer över exempelvis vår uppläggning av arbetet kan det inverka på vår hälsa. Känslan av inflytande kan höja vår stresstålighet.

I fallet med våra intervjupersoner anser vi att deras höga inflytande över sitt arbete neutraliserar det negativa som höga krav i arbetet kan innebära.

Olofson (2001) säger att det är viktigt för hälsoaspekten att man har tid och praktisk möjlighet att utöva kontrollen i sitt arbete, i motsats till att den bara finns ”på pappret”. Vi menar att våra intervjupersoner har och utövar den möjligheten.

6.3 Socialsekreterarnas upplevelse av stöd från kollegor och chefer

I kontroll/krav/stöd teorin menar Karasek & Theorell (1990) att socialt stöd kan verka positivt mot stress medan brist på socialt stöd kan ha en negativ effekt. Med socialt stöd menar de det stöd individerna på arbetsplatsen upplever från sina chefer samt kollegor. Detta är något som resultaten från vår undersökning går hand i hand med. Alla våra intervjupersoner har som gemensamt att de upplever ett stort stöd ifrån chefer samt kollegor. När det krisar sig, kan de alltid be om råd, stöd och hjälp från chefer och kollegor. Iwarson (2002) menar att stöd, det vill säga att både ge och ta emot stöd, ökar vår stresstålighet. När våra intervjupersoner upplever stress på arbetsplatsen och/eller när högen av ärenden har blivit allt för stor, får de hjälp med att beta av den.

Iwarson (2002) menar att alla individer reagerar olika på stress, samma person kan reagera olika vid samma sorts påfrestning beroende på om han/hon känner stöd eller ej. Olofsson (2001) menar att på en arbetsplats är det viktigt för individerna att de har en möjlighet att kunna framföra sina åsikter på arbetsuppgifterna samt arbetsprocessen. Då våra intervjupersoner berättar att deras gruppmöten samt handledning är av stor vikt gällande stressbearbetningen på arbetsplatsen, stämmer Olofssons resonemang in tydligt på våra intervjupersoner. Vidare menar Olofsson (2001) att stödet individerna upplever är av stor betydelse för arbetet och för individernas personliga utveckling, det vill säga om individerna får ett bra stöd samt känner kontroll över sitt arbete kan de klara av tillvaron bättre även om kraven är höga. Lundberg (2002) påstår att det finns en koppling mellan lågt socialt stöd och lågt psykiskt välbefinnande, det vill säga om individerna på en arbetsplats inte får den hjälp de behöver från kollegor och chefer. Våra intervjupersoner beskriver att under gruppmötena samt handledningen tas deras åsikter, oro och frågor upp på och samtidigt ges tid för ventilation. Här kan de även ta upp saker de känner sig obekväma med, hur det går på jobbet, lyfta fram tunga ärenden och så vidare. Detta menar våra intervjupersoner gör att det känns tryggt. Därmed strider vår undersökning mot Kristenson & Sjögrens (2003) resonemang att förändringarna i dagens arbeten för med sig ökad osäkerhet och otrygghet.

6.4 Socialsekreterarnas upplevelse av tid för sitt arbete

I våra intervjupersoners svar är bristen på tid ett återkommande tema. De uppgav att det kunde

växla från dag till dag, ibland så hade man alldeles för mycket att göra och ibland så fanns det lagom med tid. Det som var gemensamt för alla intervjupersoner var att de skulle vilja ha mer tid för någon eller några av sina arbetsuppgifter. De menar att det administrativa upptar mycket av deras arbetstid, samtidigt som det är viktigt och måste göras. Ibland räcker inte tiden till alla arbetsuppgifter och då får de prioritera.

Ur deras svar kan vi uttyda att de, enligt krav/kontroll/stöd modellen, har höga krav på sig när det gäller att avsluta sina arbetsuppgifter inom en viss tidsram. Samtidigt är det inte mycket de kan göra åt saken. Fastän några uppger att de exempelvis skulle vilja ha mer direkta möten med klienterna, så kan de på grund av tidsbristen inte ta sig den tiden. Intervjupersonerna har en viss omfattning av tid till sitt förfogande men i relation till storleken på arbetet räcker inte tiden alltid till. I förhållande till krav/kontroll/stöd modellen innebär det att de har låg kontroll på tidsaspekten. Höga krav i samband med låg kontroll betyder, enligt modellen, en ökad risk för ohälsa hos intervjupersonerna.

Kristenson & Sjögren (2003) menar att vi i dagens samhälle följer klockan och skyndar till nästa möte. Eftersom vi inte har tid till vila, hålls aktiviteten på en jämt hög nivå, vilket i sin tur kan leda till en kronisk stress och ohälsa (Kristenson & Sjögren, 2003). Vi anser inte att våra intervjupersoner befinner sig i riskzonen eftersom tidsbristen inte är konstant, utan kommer i perioder.

6.5 Om socialsekreterarna känner sig stressade, uppfattar de att det påverkar mötena med klienterna?

Utifrån vad våra intervjupersoner har svarat kan vi se att de inte tycker att de befinner sig i en sådan situation att de känner sig så pass stressade så att det påverkar klienterna. Vidare menar de att även om de skulle känna sig stressade skulle det faktum inte påverka deras klienter. Enligt krav/kontroll/stöd modellen innebär detta att intervjupersonerna känner att de har hög kontroll över mötena med klienterna.

Dock menar en av intervjupersonerna att stressen kan påverka mötet med klienten. Om klienten skulle märka att hon är stressad kanske han/hon väljer att inte ta upp något som han/hon i annat fall hade tagit upp. Vidare berättar hon att det handlar om struktur, exempelvis tidsmässigt. Man

kan tänka på att exempelvis inte boka in mötet innan lunch. Även här har intervjupersonen hög kontroll, enligt modellen, eftersom hon kan välja hur hon på bästa sätt ska lägga upp mötet, och därmed ta kontroll över mötet.

Tolkar vi intervjupersonernas svar utifrån krav/kontroll/stöd modellen ser vi att de har höga krav på sig när det gäller utformningen av mötet. De måste hela tiden tänka på att vara professionella och ha kontroll över mötet. Även om socialsekreterarna skulle känna sig stressade får de inte låta klienten få se detta.

6.6 Klienternas upplevelse med mötet med sin socialsekreterare

Våra intervjupersoner beskriver att mötet med deras socialsekreterare var väldigt omfattande och de tyckte också att det var jobbigt att behöva svara på alla frågorna. Att mötet gick på automatik togs upp under en av våra intervjuer. De flesta gick på ett möte där fokus låg på att besvara på frågor. Leila Billquist (1999) påvisar i sin avhandling att socialbidragsarbete inte kan kombineras med råd och stöd, hon menar att den ekonomiska bedömningen har en tendens att komma i första hand. Detta skulle kunna vara en anledning till varför så många frågor ställs under ett möte. Socialsekreteraren vill ha svar på om det finns ett underlag för ett beviljande av ekonomiskt bistånd. Intervjupersonerna berättar även om att det inte fanns utrymme för någonting annat än just för att svara på socialsekreterarens frågor och detta ledde i sin tur till att klientens frågor inte dök upp förrän i efter hand, det vill säga efter mötet. Leila Billquist (1999) menar att fokus ligger just på den sökandes ekonomi och därför kan frågorna tolkas som krav för att få ekonomiskt bistånd beviljat. Vidare skriver hon att om ett behov av råd och stöd skulle komma upp på mötet, tycks socialsekreteraren blunda för detta.

Vi har tolkat detta genom kontroll/krav/stöd teorin, vi menar att klienten inte har någon kontroll (låg kontroll) över att kunna styra mötet med sin socialsekreterare. Detta skulle kunna också förklaras genom Leila Billquists avhandling (1999), där hon menar att socialsekreteraren använder sig av en strategi som klienten har svårt att anpassa sig till, då klienten oftast inte känner till de regler och krav som ställs på honom/henne för att kunna bli beviljad ekonomiskt bistånd. Billquist avhandling visar på att klienten är i ett beroendeförhållande gentemot socialsekreteraren, detta på grund av att klienten inte har något annat väl än att anpassa sig till de

krav arbetsplatsen kräver. Vi anser att klienterna har höga krav på sig, främst för att de måste besvara alla frågor de möts med. Alla våra intervjupersoner var generellt nöjda med sitt möte med socialsekreteraren, och merparten av intervjupersonerna säger att det inte behövs mer kontakt med deras socialsekreterare, att de var nöjda samt att de alltid kan nå socialsekreteraren via telefon.

6.7 Klienternas upplevelse om deras socialsekreterare är stressade

Generellt uppgav våra intervjupersoner att de inte kunde säga att deras socialsekreterare verkade stressad. Utifrån krav/kontroll/stöd modellen menar vi att socialsekreterarna har hög kontroll över sitt arbete och mötena med klienterna. Även om socialsekreterarna i någon mån skulle vara stressade, har de så pass mycket kontroll över arbetssituationen så att stressen inte påverkar klienterna. Därmed har socialsekreterarna även höga krav på sig, just för att de måste ha kontroll över mötena med klienten samt vara professionella. Socialsekreterarna har kravet på sig att, även om de skulle vara stressade, måste de vara professionella och inte låta klienten märka något.

6.8 Meningsfullhet

I våra intervjuer med socialsekreterare kunde vi urskilja ett mönster som vi här kommer att analysera. Vi anser att socialsekreterarna har en låg grad av tillit till att det som händer omkring dem är strukturerat, förutsägbart och begripligt. Socialsekreterarna har berättat i intervjuerna att de inte kan kontrollera inströmningen av ärendena samt att det i perioder uppstår krissituationer. De kan inte säkert veta hur dagen kommer att se ut. Även om de planerar sina dagar och schemalägger veckan, kan de inte lita på att planeringen blir så som de hade tänkt sig. Det kan uppstå situationer som förstör dag- och veckoplanering. Med andra ord kan man beskriva deras arbetsplats som oförutsägbar.

Vi upplever att socialsekreterarna har hög grad av hanterbarhet. Vi anser att de har alla de resurser för att kunna hantera det motstånd de möter exempelvis när det krisar. Detta eftersom de har berättat att de har ett stort stöd av kollegor och chefer.

Olofsson (2001) påstår att om vi upplever meningsfullhet i det vi gör och känner att omgivningen och arbetssituationen är hanterbar och begriplig mår vi bättre. Socialsekreterarna menar att deras

arbete är meningsfullt då de tunga arbetsuppgifterna uppvägs av vetskapen att kunna hjälpa andra människor. Vi tolkar detta som att de upplever en hög grad av meningsfullhet.

Menckel (2002) menar att det viktigaste är att människor själva kan hantera och påverka sin arbetssituation. Hon menar att hanterbarhet är det viktigaste för att främja och behålla hälsan. Hon menar dessutom att om förändring på arbetsplatsen känns meningsfull eller åtminstone begriplig, men inte går att hantera, ökar risken för att människor ska drabbas av ohälsa.

7 SLUTDISKUSSION

I vår slutdiskussion kommer vi att knyta ihop vår analys tillsammans med våra egna reflektioner.

Socialsekreterarna upplevde stress i perioder samtidigt som de kände att de hade ett stort inflytande över sitt arbete. De kände även att de hade ett stort stöd ifrån chefer och kollegor. Socialsekreterarna uppgav också att de skulle vilja ha mer tid för vissa arbetsuppgifter samt ägna sig mer åt klientmötena, vilket de inte tyckte att det fanns tid till i nuläget. De ansåg inte att stressen de upplevde påverkade mötet med klienterna i en större utsträckning. Klienterna var generellt nöjda med sin kontakt med socialtjänsten. De märkte inte att deras socialsekreterare var stressade.

Fastän klienterna inte tycktes märka att deras socialsekreterare var stressade har vi med hjälp av intervjuerna fått reda på en del andra intressanta saker. Klienterna uppgav att de kände att de hade väldigt lite kontroll under mötena och att socialsekreteraren hela tiden styrde in samtalet på ekonomi. I och för sig ska de här mötena handla om ekonomi, men vad är det som gör att socialsekreteraren inte är lyhörd för andra funderingar? Är det brist på tid och kanske därmed även stress som påverkar eller är det de byråkratiska reglerna som inte ger utrymme för annat? Leila Billquist (1999) drar i sin avhandling slutsatsen att socialbidragsarbete inte kan kombineras med råd och stöd. Ändå kan vi utifrån våra intervjuer se att det är vad klienterna förväntar sig när de söker hjälp. Vi tycker oss här kunna se en tydlig skillnad i socialsekreterarens och klientens förväntningar av mötet. De tycks ha olika viljor med samtalen. Socialsekreterarens avsikter är att se om det finns grund för bifall av ekonomiskt bistånd, medan klienten vill ha råd och stöd med andra saker utöver den ekonomiska aspekten. Denna skillnad i avsikterna tycker vi är en intressant och viktig aspekt som borde undersökas djupare. Det är viktigt eftersom detta missförstånd kan vara en av grunderna till den negativa synen på Socialtjänsten bland dess klienter. För att undvika denna typ av missförstånd kan socialsekreterarna på ett bättre sätt i förväg informera om vad samtalen går ut på. De borde även försöka vara mer lyhörda för klientens andra funderingar och frågor för att i ett tidigt skede kunna fånga upp de som har behov av att samtala med någon om andra saker utöver ekonomin. Det kanske finns ett behov av mer och bättre information för klienterna om andra instanser som kan ta hand om hjälpbehovet.

Vi har även funderat kring hur socialsekreterarna har hanterat stressen de upplever då och då. Vi tror att socialsekreterarna tar de stressfyllda perioderna på allvar och av den anledningen ger de varandra det stora stödet som behövs. De ser allvarligt på sin hälsa, anser vi, då de alla pratar om hur viktigt det är att lämna jobbet på jobbet. De verkar alla ha en sund relation till sin arbetsplats samt kollegor. Ingen verkar vara missnöjd med något av det. Vi fick under studiens gång en känsla av att socialsekreterarnas arbetsplats var en arbetsplats fylld med positiv energi, fylld av människor som trivdes där, samt att en stor trygghet rådde där.

Vi är väl medvetna om att det inom vår uppsats ramar, inte finns tillräckligt med material för att kunna dra några som helst slutsatser. Vi skulle därmed vilja att fler hade forskat i detta ämne. Stress är någonting som vi tror att alla kan relatera till, därför är också all forskning inom ämnet väldigt intressant.

8. KÄLLOR

Antonovsky, A (1991) *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.

Billquist, L (1999) *Rummet, mötet och ritualerna. En studie av socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Göteborg: Institutionen för socialt arbete

Degerholm, A (2006) *Fler stressade - Färre utbrända* (elektronisk), Sydsvenskans hemsida <<http://sydsvenskan.se/ekonomi/article142052.ece>>

Halvorsen, Knut (1992) *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.

Iwarson, Sten. (2002) *På bredband rakt in i väggen – om stress och utbränning i arbetslivet*. Sävedalen: Säve förlag.

Karasek, R & Theorell, T (1990) *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Kristenson, M & Sjögren, E (2003) ”Hur kryper livsvillkoren in i kroppen?”. I Sundin, J. & Willner, S. (red.): *Samhällsförändringar och hälsa - olika forskningsperspektiv*. Stockholm: Elanders Stockholm AB.

Levi, L (2001) *Stress och hälsa*. Stockholm: Institutet för psykosocial medicin.

Lundberg, I. I intervju med Östlund H i FAS (2002) *I skuggan av sig själv – psykisk ohälsa i förändring*. Solna: AlfaPrint.

Menckel, E i intervju med Östlund H i FAS (2002) *I skuggan av sig själv – psykisk ohälsa i förändring*. Solna: AlfaPrint.

Olofsson, K (2001) *Vår stress på jobbet – förebygg och hantera stress på jobbet gemensamt och*

enskilt. Falköping: Elanders Gummessons.

Socialstyrelsen, 2003-123-18 Utmattningssyndrom - Stressrelaterad psykisk ohälsa. Stockholm:
Elanders Gotab AB

Söderström M, Jeding K, Ekstedt M, Kecklund G, Åkerstedt T (2003) *Arbetsmiljö, stress och utbrändhet inom ett företag i IT-branschen*. Stressforskningsrapporter Nr 312, 2003. -54 p.

Thurén, T (2001) *Källkritik*. Falköping: Elanders Gummessons.

Trost, J (2001) *Kvalitativa intervjuer*. Lund, Studentlitteratur.

Währborg, P (2003) *Stress och den nya ohälsan*. Natur och kultur.

BILAGA 1

INTERVJUFRÅGORNA TILL KLIENTER

Utbildning:

Ålder:

Civilstånd:

Antal år/mån som ni har varit bidragstagande:

FÖRSTA MÖTET

Första mötet med socialtjänsten? Beskriv och förklara. Bra respektive mindre bra?

Tillräckligt långt? Borde det ha varit längre/kortare?

Fick du tid till att säga allting som du ville ha sagt?

Hur tycker du att socialsekreteraren tog emot dig?

Var socialsekreteraren förstående? Lyssnade han/hon?

Var det någonting som inte kändes bra? Beskriv.

KONTAKT

Träffat socialsekreteraren - hur många gånger?

Skulle du vilja träffa honom/henne oftare?

Nöjd med kontakten med socialsekreteraren? Vad är bra respektive dåligt?

Hur ofta har du kontakt med din handläggare? (Brev, Telefon, Möte) Skulle du vilja ha mer/mindre kontakt?

Tycker du att din socialsekreterare verkar stressad?

Något du vill tillägga?

BILAGA 2

INTERVJUFRÅGORNA TILL SOCIALTJÄNSTEN/SOCIALSEKRETERARE

Utbildning:

Ålder:

Civilstånd:

ARBETSPLATSEN

Hur kom det sig att du valde att arbeta här?

Beskriv din arbetsplats och dina arbetsuppgifter

Vilka positiva respektive negativa sidor upplever du med att arbeta här?

Hur länge skulle du vilja stanna kvar på denna arbetsplats?

TID/STRESS/STÖD

Upplever du att du har för mycket/lite att göra? Lagom?

Känner du dig stressad?

Upplever du stress på arbetsplatsen?

Om Ja- hur kommer det sig? Beskriv och förklara. Kan du beskriva stressen du upplever?

Om Nej- hur kommer det sig? Beskriv och förklara. Har du själv på något sätt hittat ett sätt som har fått dig att inte uppleva stress?

Hur hanterar du stressen? Själv? Erbjuds hjälp på arbetsplatsen?

Hur hanterar du stressen? Själv? Erbjuds hjälp på arbetsplatsen?

Tycker du att du har tid att hinna med pappersarbetet?

Skulle du föredra mer tid till någon av dina sysslor?

KLIENTER

Påverkar stressen ditt arbete? På vilket sätt?

Påverkar det mötet med klienterna?

Hur tror du att klienterna upplever ett möte med dig?

Tycker du att du hinner träffa klienterna i den mån det behövs?

Hur ser du på mötena med klienterna? Vad är bra respektive dåligt? Finns det något du skulle vilja ändra på?

Något du vill tillägga?