

# Stress eller kontroll?

- En kvalitativ studie om socialsekreterarens syn på sin yrkesroll

Av: Elin Copcutt – Jessica Holst

---

Socialhögskolan  
Lunds Universitet  
Vt-2012



Handledare: Carina Tigervall

# Abstract

Authors: Elin Copcutt and Jessica Holst

Title: Stress eller kontroll? – En kvalitativ studie om socialsekreterarens syn på sin yrkesroll.

Supervisor: Carina Tigervall

This paper examines how six social workers from four local authority social services departments in the south of Sweden find their work situation. The idea for the subject matter came from the media where social workers often are made out to be struggling to stay afloat in their day-to-day job due to a heavy workload and stress. According to previous studies there are a high number of social workers that are signed off sick long term due to work related causes.

The aim of the study is to get a direct perspective of how social workers in social services departments experience their overall work situation, how they view and deal with various sorts of stress in their work day in relation to the resources available to them, what individual strategies they have in order to cope with stress and what support they get from the organization. The study also explores whether the interviewed social workers found their job role to be of importance, and if they feel they are in control of what is expected of them and how much influence they experienced themselves to have in their professional role.

The high turnover of experienced social workers in social services as well as the lack of time and complex cases accumulates to a strained work situation for many of the participants in the study. However, a general feeling of commitment and dedication to their work was voiced.

Keywords: stress, work related stress, social worker, workload, coping strategies and organization.

# Förord

Vi vill tacka våra intervjupersoner som tagit sig tid att ge oss en inblick i deras syn på sin yrkesroll. Utan er hade det inte blivit någon uppsats.

Tack till våra familjer som ställt upp och stöttat oss, och till vår handledare Carina Tigervall.

Sölvesborg – Karlshamn, februari 2012

Jessica Holst och Elin Copcutt

# Innehållsförteckning

1 Inledning.....	6
1.1 Problemformulering.....	6
1.2 Syfte och frågeställningar.....	8
1.3 Begreppsdefinitioner.....	8
2 Undersökningens relevans för socialt arbete.....	9
3 Tidigare forskning.....	9
3.1 Svensk forskning.....	10
3.2 Internationell forskning.....	11
4 Teori.....	12
4.1 Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell.....	13
4.2 Lazarus copingteori.....	14
4.3 KASAM.....	15
5 Metod.....	16
5.1 Val av metod.....	16
5.2 Metodens förtjänster och begränsningar.....	17
5.3 Urval och avgränsning.....	17
5.4 Tillvägagångssätt.....	18
5.5 Förförståelse.....	19
5.6 Bearbetning av data.....	19
5.7 Reliabilitet och Validitet.....	20
5.8 Forskningsetiska överväganden.....	21
6 Resultat & Analys.....	22
6.1 Hur upplever socialsekreterare inom socialtjänsten sin arbetssituation utifrån resurser?.....	22
6.2 Hur upplever socialsekreterare risk- och skyddsfaktorer i relation till stress?.....	26
6.2.1 Övergripande skyddsfaktorer.....	26
6.2.2 Övergripande riskfaktorer.....	29
6.3 Har socialsekreterarna inflytande/handlingsutrymme i sitt arbete?.....	33
7 Avslutande diskussion.....	37
8 Förslag till vidare forskning.....	39
9 Fördelning av arbetet.....	39

9.1 Litteratursökning.....	40
10 Referenser.....	41
Bilaga 1, Informationsbrev.....	44
Bilaga 2, Intervjumall.....	45

# 1 INLEDNING

## 1.1 Problemformulering

”2000-talets socialsekreterare tillhör Sverigetoppen gällande hälsoproblem orsakade av jobbet” (Socialvetenskap 2011). Detta debattinlägg påvisar en utsatt profession i riskzonen för att drabbas av olika former av psykisk ohälsa och till följd sjukskrivning.

Under 2011 genomförde Akademikerförbundet SSR med hjälp av NOVUS en studie av hur socialsekreterare upplever sin arbetsituation. Utav de 450 deltagarna uttryckte 83 % att de upplevde att arbetsbelastningen var för hög och 87 % upplevde att stressen hade ökat i arbetet. (Akademikerförbundet SSR 2011).

Att arbeta som socialsekreterare inom de flesta sektioner av socialtjänsten innebär att man förväntas vara i kontakt med klienter flera gånger per arbetsdag. Socialsekreterare förväntas utreda klienters olika behov och försöka tillgodose dessa med de resurser som finns att tillgå samtidigt som de är bundna till organisationen och dess ofta bristande ekonomiska situation som kommunal verksamhet. I Dagens Nyheter kan man läsa artikeln ” Socialtjänsten bantas hårt” från 2004, vilken berättar om besparingar runt om i Sveriges kommuner där socialtjänstens personalstyrkor minskar avsevärt i en del kommuner. I andra kommuner minskas inte arbetsstyrkan, men den utökas inte heller trots att ärendemängden för socialsekreterarna där ökar.(Dagens Nyheter, 2004-12-04) Att finna lösningar och vara uppfinningsrik i det sociala arbetet gällande insatser för klienter trots besparingar och bristande resurser kan vara påfrestande för den enskilde socialsekreteraren som ofta bär ett stort ansvar för de pågående utredningarna på dennes bord.

När människor utsätts för utmaningar kan det ofta leda till olika former av stress. Att vara exponerad för emotionella påfrestringar och krissamtal med klienter på en daglig bas kan leda till negativ stress för den professionelle.

” Sustained work-related stress is an important determinant of depressive disorders. Such disorders are the fourth biggest cause of the global disease burden. They are expected to rank second by 2020, behind ischemic heart disease, but ahead of all other diseases” (Levi, 2002:12).

Denna form av negativ stress som uppstår från arbete är ett problem på den svenska arbetsmarknaden men är också en global hälsofråga.

”Work stress is recognised world- wide as a major challenge to worker’s health and the healthiness of their organizations” (WHO, 2003:1).

Med tanke på att stress för den anställde också påverkar arbetsplatsen i det långa loppet om stressen leder till överbelastning och slutligen sjukskrivning, bör organisationer såsom socialtjänsten ta problemet på största allvar och försöka hitta verktyg i tid för dem som är i drabbade av arbetsrelaterad stress samt de som kan tänkas vara i riskzonen.

Att vara socialsekreterare innebär att man förväntas hjälpa människor på ett eller annat sätt som en del av arbetsuppgifterna. För att kunna ha orken och viljan att hjälpa andra behöver hjälparen ofta en stabil grund att själv stå på för att inte förlora kontrollen i olika krävande situationer och det krävs backning av organisationen för att ett bra arbete ska kunna utföras samt tillräckliga resurser. Om resurserna är knappa kan detta leda till mer påfrestning för den anställde.” Social work is a demanding job, in which individuals often work within statutory organizations that are subject to frequent changes of policies and practices, with severe limitations of resources”(Collins, 2008:1173). Den enskilda socialsekreterarens förmåga spelar med stor säkerhet in men organisationen i sig måste vara den bärande grunden för sociala insatser på den nivån.

Att uppleva sig ha inflytande över sin arbetssituation kan ge större möjligheter att man som socialsekreterare skapar sig handlingsutrymme i sin arbetssituation.

När socialsekreterare utsätts för långvarig negativ stress påverkar det indirekt dennes arbete med klienterna och risken finns att dessa inte får samma service som de har rätt till. Detta kan i sin tur skapa en icke-rättssäker situation inom socialtjänsten. I Akademikerförbundet SSRs undersökning upplever 38 % av de tillfrågade socialsekreterarna att de ”inte klarar av kvaliteten och rättssäkerheten enligt lagens intentioner”(Akademikerförbundet SSR, 2011:3). Om socialsekreterare inte upplever sig kunna utföra sitt arbete till en tillräckligt hög standard enligt lagen, kan man tänka sig att den stress det medför kan få en dominoeffekt som kan sluta i sjukskrivning för den enskilde socialsekreteraren, vilket i sig är en belastning ekonomiskt för samhället i stort.

Dock måste det finnas en positiv utmaning i detta omtalade och beryktade yrke. Collins studie hävdar att socialsekreterare i Storbritannien överlag får mycket arbetstillfredsställelse i direktarbetet med klienterna. Collins utgår bland annat från en undersökning som gjorts på socialsekreterare i London där 80 % uttrycker sig vara mycket nöjda med sina arbeten och att

de upplever sig göra en skillnad både på individ- och samhällsnivå, samt att de olika och utmanande arbetsuppgifterna också bidrog till arbetstillfredsställelsen. (Collins, 2008)

Belysandet av ljuspunkter och de faktorer som gör att människor fortsätter att arbeta inom denna yrkesroll är vitalt för att socialtjänsten ska kunna utföra ett bra arbete. Samt att finna hälsofrämjande faktorer för individerna inom denna yrkeskår är av betydelse för samhället i stort.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Att utifrån antal utvalda socialsekreterares perspektiv kunna undersöka hur de upplever sin arbetssituation i relation till stress och hanterbarhet/kontroll. Detta med utgångspunkten att belysa eventuella risk- och skyddsfaktorer som kan underlätta det vardagliga arbetet för socialsekreterare gällande stress, samt undersöka hur socialsekreterarna upplever sitt handlingsutrymme.

- Hur upplever socialsekreterare inom socialtjänsten sin arbetssituation utifrån resurser?
- Hur upplever socialsekreterare risk- och skyddsfaktorer i relation till stress?
- Hur upplever socialsekreterare inflytande/handlingsutrymme i sitt arbete?

## 1.3 Begreppsdefinitioner

Vi har valt att beskriva våra begrepp utifrån nationalencyklopedin för att få en förståelse för de olika begrepp som återkommer under studiens gång.

*Socialsekreterare* ”kommunal tjänsteman, vanligen socionom, som handlägger olika former av enskilda socialtjänstären” (Nationalencyklopedin, 2011)

### *Arbetsbelastning*

Vi diskuterar olika innebörder som begreppet arbetsbelastning kan ha. En person kan ha mer eller mindre mängd av arbetsuppgifter, vilket båda kan vara en belastning för personen.

Vi har i vår studie utgått från hur socialsekreterarna upplever sin arbetssituation och arbetsbelastningen. ”Mängd arbete som skall utföras av viss person” (Nationalencyklopedin, 2011).

### *Stress*

Begreppet stress skapades under 1940-talet av fysiologen Hans Selye. Stress beskrivs som ”de anpassningarna i kroppens funktioner som utlöses av fysiska eller psykiska påfrestningar, stressorer” (Nationalencyklopedin, 2011).



### *Coping*

”Term inom psykologisk stressforskning, introducerad av R.S. Lazarus för olika strategier att hantera påfrestningar och krav. Lazarus visade att kroppsliga reaktioner i en psykiskt påfrestande situation kan modifieras av mentala strategier för att hantera situationen”(Nationalencyklopedin, 2011)

### *Skyddsfaktor*

”Mått på en skyddsutrustnings förmåga att reducera hälsorisker. Begreppet kan tillämpas på olika typer av skydd”(Nationalencyklopedin, 2012).

### *Riskfaktor*

”Epidemiologisk term för en egenskap eller en exponering som innebär en ökad risk att insjukna i en viss sjukdom”(Nationalencyklopedin, 2012).

## 2 Undersökningens relevans för socialt arbete

Vilken relevans har vår undersökning för socialt arbete? Undersökningen riktar sig till socialsekreterare, men även till de organisationer de arbetar för och blivande socionomer. Att utifrån våra forskningsfrågor kunna hitta orsaker och att se mönster i hur socialsekreteraren hanterar och upplever sin yrkesroll. Samt uppmärksamma vilket stöd organisationen kan bidra med för att göra socialtjänsten mer tillfredställande för dess anställda.

Vår undersökning kan ge en förståelse för hur organisationen tillsammans med socialsekreterarna kan skapa en arbetsmiljö som gynnar ett bra klimat både för de som arbetar där och klienterna som behöver deras hjälp. Att vi som forskare får en förståelse och känner till de orsaker som kan skapa problem i en socialsekreterares yrkesutövning gör att vi eventuellt kan bidra med att finna vissa verktyg som behövs för att göra ett bra jobb, både för sig själv, sin organisation, och framför allt för klienterna.

## 3 Tidigare forskning

I avsnittet nedan presenteras forskning. Forskningsfältet är stort och kan inte rymmas inom ramarna för denna uppsats, så vi har valt ut relevant forskning gällande de forskningsfrågor vi studerat. Detta har vi gjort med både svensk och internationell forskning, då vi sett att det inte bara är i Sverige som socialsekreterarna upplever sitt arbete som stressfyllt och arbetsbördan som tung.

### 3.1 Svensk forskning

På uppdrag av Akademikerförbundet SSR har Novus Group International AB i september 2011 gjort en undersökning med syftet att få en bild över socialsekreterarnas arbetsmiljö och arbetssituation. Undersökningen bygger på 443 webbintervjuer. Av undersökningen framgår det att en majoritet anser att arbetsbelastningen har ökat, och var tredje anser att arbetsbelastningen är för hög. Detta leder till ökad stress och stor personalomsättning. Majoriteten upplever även att kommunen ej har tillräckligt med beredskap när ärendena ökar och bristande organisation är ett lika stort problem som arbetsbelastningen i sig. 38 % av socialsekreterarna ansåg även att rättsäkerheten inte klarades av enligt lagens intentioner. Och så många som 6 av 10 har någon gång under månaden svårt att sova då de är oroliga för sitt arbete. (Akademikerförbundet SSR, 2011).

Arbetsmiljöverket (2007) kom med rapporten *Tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006*, och redan då kunde de se att hög arbetsbelastning och att bristande resurser hindrade socialsekreterarna från att leva upp till intentionerna i socialtjänstlagen. I denna rapport belystes även risker och skydd i arbetsmiljön för socialsekreterarna. Rapporten kom fram till att riskerna var den höga arbetsbelastningen, brist på lämplig handledning, förekomsten av hot och våld, hög personalomsättning och omorganisering. De skyddsfaktorer som belystes var extern handledning, stödsamtal, stöd från chefer och kollegor och att det fanns klara rutiner och direktiv, men även bra arbetslokaler sågs som en tillgång. Några av de krav som resulterade av rapporten, var att Arbetsmiljöverket krävde att arbetsledningen ska känna till och hjälpa socialsekreterarna att prioritera när de känner att arbetsbelastningen är för tung och stor. Krav ställdes även på att behov av handledning och stöd ska undersökas.

Arbetsmiljöverket (2010) kom ut med sin rapport *Arbetsorsakade Besvär 2010*. Rapporten kom fram till att stress och psykiska påfrestningar är den vanligaste orsaken till arbetsrelaterade besvär bland kvinnor och den näst vanligaste bland männen. Den totala andelen bland kvinnor med stressrelaterade besvär är 11 % och bland män 6 %. Rapporten visar att socialsekreterare och kuratorer är den yrkesgrupp som är bland de vanligaste där det finns stora andelar stressrelaterade besvär 24 % för kvinnor, och bland männen i denna yrkesgrupp ligger det på 19 %.

Försäkringskassan (2011) kom ut med en Socialförsäkringsrapport 2011:17 *Sjukskrivningsdiagnoser i olika yrken. Startade sjukskrivningar (>14 dagar) per diagnos bland anställda i olika yrken år 2009*. Den visar på att socialsekreterare är ett av de yrken där både män och kvinnor sjukskrivs för reaktioner på svår stress, anpassningsstörningar och depressiv period. Dessa är med bland de fem vanligaste diagnoser för startade sjukskrivningar. Enligt Socialstyrelsens officiella hemsida på Internet i maj 2008, beskrivs anpassningsstörningar som följande ”en försvårad eller fördröjd anpassning till förändrade livsomständigheter eller en belastande livssituation” (Socialstyrelsen, 2008).

Tham & Meagher (2009) skriver om socialsekreterarnas komplexa roll i *Working in human services: how do experiences and working conditions in child welfare social work compare?* Deras undersökning är gjord bland socialsekreterare som arbetar med barn och familj i Stockholmsområdet. Författarna skriver att socialsekreterarna ska både stödja och hjälpa sina klienter, samtidigt som de ska vara auktoritära och bestämmande. Detta leder till motstridigheter och kan påverka personalomsättningen. Tham & Meagher skriver vidare om hur de krav på evidensbaserat arbete och vetenskapligt förankrade metoder inom socialt arbete gör att fokus vad det gäller forskning läggs på metoder och insatser som socialtjänsten använder sig av, och inte på hur socialsekreterarna upplever sitt arbete.

### 3.2 Internationell forskning

Arrington, P (2008) skriver i rapporten *Stress at Work: How do Social Workers Cope?* om stressfaktorer och hur socialarbetare hanterar dessa. Här finns likheter med det som även svensk forskning visar på; nämligen att socialarbetaren känner sig stressad över att inte hinna med det nödvändiga i sitt arbete på grund av tidsbrist. En hög arbetsbelastning, men även att klienterna som kommer har idag en svårare problematik gör att det blir mer tidskrävande och ökar stressen i arbetet. Riskerna för utbrändhet, arbetsskador och psykisk ohälsa blir överhängande i denna arbetsgrupp om inget görs. Rapporten tar upp vikten av att socialarbetare ska få en kontroll och överblick i sitt arbete genom att hitta strategier som meditation och avslappningsövningar, men även genom att träna fysiskt. Målet ska vara att över tid kunna lindra de olika stressorer som finns i arbetet med rätt utarbetade copingstrategier.

Många studier visar de svårigheter som finns kring socialsekreterarnas roll. Coffey, Dugdill & Tattersall (2004) har gjort en undersökning som heter *Stress in Social Services: Mental wellbeing, Constraints and Job Satisfaction*, där de analyserar resultatet utifrån olika teoretiska utgångspunkter. Författarna har undersökt jobbtillfredsställelse, psykisk hälsa och frånvaro/organisation. De menar att tidigare forskning visar på att socialsekreterare mår psykiskt dåligt och att de är missnöjda med sitt arbete och den organisation de arbetar för.

Collins (2008) skriver i sin artikel *Statutory Social Workers: Stress, Job, Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences* om hur tidigare forskning i socialt arbete varit inriktad på att undersöka stress, och att denna forskning varit fokuserad på de negativa aspekterna som missnöjdhet, psykisk ohälsa, frånvaro osv. Collins menar vidare att det finns positiva sidor att ta upp inom socialt arbete som jobbtillfredsställelse och hur socialsekreterare hanterar sin yrkesroll. Att få stöd både på arbetet och i hemmet är en annan faktor som Collins nämner. Författaren skriver vidare att dessa faktorer kan uppnås genom att med rätt verktyg få hjälp med att hantera den stress som socialsekreterarna upplever. Några exempel som Collins nämner är vikten av att vara nöjd och stolt med sig själv och det arbete som utförs, både på ett individuellt och organisatoriskt plan, och att få tillgång till bra copingstrategier, samt stöd och hjälp från kollegor och chefer. Det ska finnas en utveckling inom organisationen som är fortgående och föränderlig. Samt en öppenhet inom organisationen så att frågor kan lyftas och bli hörda.

## 4 Teori

För att analysera socialsekreterarnas utsagor i relation till stress, var det passande att använda Lazarus copingteori för att kunna se hur socialsekreterarna använde sig av copingstrategier i sitt arbete, och definiera vilken sorts copingstrategier de upplevde sig ha tillgång till. Vidare fann vi att Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell lämpade sig för att kunna analysera hur socialsekreterarna upplevde och bemötte kraven som ställdes på dem i arbetet, samt vilket inflytande de upplevde sig ha i sin yrkesroll. För att teoretisera runt det som socialsekreterarna upplevde som positivt och hälsobefrämjande i sitt arbete ansåg vi det därför passande att se till Antonovskys teori om Känsla av Sammanhang (KASAM) för att beskriva detta.

#### 4.1 Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell

Robert Karasek har tillsammans med Töres Theorell utvecklat den krav- och kontrollmodell som Karasek introducerade på 70- talet. Det är en modell som undersöker psykosociala arbetsförhållanden och dess påverkan av hälsan. Det är enligt modellen relationen mellan krav och kontroll i arbetssituationen som leder till negativt eller positivt resultat (Karasek & Theorell 1990). Enligt Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell, så existerar det fyra olika sorters arbetskategorier. Dessa är: de passiva, de aktiva, låg belastning, samt hög belastning. Karasek och Theorell (1990) delar in arbeten enligt denna fyraradelsmodell, och menar att beroende på hur mycket ansvar och kontroll en arbetstagare har över det jobbet han/hon utför blir avgörande för hur mycket arbetsstress denne utsätts för.

Individens/arbetstagens Upplevelse av	Psykologiska krav (låga)	Psykologiska krav (höga)
Låg egenkontroll	<b>Passiva arbeten</b>	<b>Högstress arbeten</b>
Hög egenkontroll	<b>Lågstress arbeten</b>	<b>Aktiva arbeten</b>

Fig. 1 Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell (Karasek och Theorell 1990:32)

Författarna menar att psykologisk påfrestning i arbetsmiljön inte uppstår från en enda stressande faktor utan flera, och att dessa kan vara arbetsbelastning eller tidsbrist/begränsad tid (Karasek & Theorell 1990). Olika kombinationer av Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell ger olika resultat, där individen har höga yttre krav kombinerat med låg kontroll så kan detta leda till stress. Däremot så kan dessa högra krav tillsammans med en hög egenkontroll leda till positiv stress. Det inflytande som en arbetstagare har spelar även roll i Karaseks modell. När en arbetare saknar kompetens eller den är låg när arbetsuppgifter skall göras så kan detta leda till ett mindre handlingsutrymme, vilket i sin tur kan leda till negativ stress. Men är det istället så att arbetaren upplever sig ha stort handlingsutrymme för att fatta beslut på arbetsplatsen så skapas då en kontroll över arbetet, vilket är positivt. (Karasek & Theorell 1990)

Att kunna utvecklas i sitt arbete, genom handledning och vidareutveckling ser Karasek & Theorell (1990) som en viktig ingrediens för att minska på stressen och att arbetaren samtidigt ska ha kontroll över sin arbetssituation. Att finna en balans mellan den egenkontroll och de krav som arbetet för med sig är nödvändig för arbetarens välbefinnande. Det är då som stressrelaterade sjukdomar kan minska. Vidare menar de att det är positivt med höga krav på en arbetsplats och då upplevs arbetet som intressant och utvecklande, men de menar vidare att detta måste vara i balans med graden av egen kontroll.

Karasek & Theorell (1990) tar även upp vikten av att få stöd, både av chefer och kollegor och att det stöd som arbetstagarerna får påverkar henne/honom i stressiga situationer.

De delar in stöd i två delar; instrumentellt och emotionellt stöd. Det instrumentella stödet innebär olika former av hjälp på arbetet i form av tid, utrusning och pengar. Det emotionella stödet inbegriper både socialt stöd av kollegor och chefer, men även familj och vänner. Och när det finns tillgång till detta sociala stöd så kan obalansen mellan krav och kontroll jämnas ut sig.

## 4.2 Lazarus copingteori

Med tanke på att vår undersökning rör sig runt ämnet hur man hanterar och upplever olika former av stress som socialsekreterare, så har vi hämtat delar av vår teori angående stress från Richard.S. Lazarus forskning som har varit avgörande för hur teorier runt stresspåverkan vuxit fram.

I *Stress and Emotion* menar Lazarus att coping är effekten av hur människor hanterar svåra livsförhållanden. Lazarus delar in psykologisk stress i 3 kategorier: harm/loss, threat, and challenge. Kategorin harm/loss (skada) syftar till det som redan har inträffat. Threat(hot) är förknippat med harm men har inte inträffat ännu men det finns en stor risk att det inträffar i framtiden. Challenge (utmaning) syftar till att överkomma och bemästra svårigheter genom motstånd och självförtroende. Varje enskild kategori hanteras på sitt sätt och har därför olika utkomster (Lazarus, 1999). Enligt Lazarus så är stress en förenklad version av att förklara en persons strävan att anpassa sig inför vissa situationer. Om man lägger till emotion (känsla) så finns det ytterligare 15 olika former av hur individen kämpar för att anpassa sig till det som ter sig som ett hot i någon form. D.v.s. ”känslomässig stress”, till skillnad från bara ren ”stress”. De 15 känslorna i detta sammanhang är ilska, avundsjuka, dåligt samvete, skuld,

lättnad, skam, hopp, ledsamhet, lycka, stolthet, kärlek, tacksamhet, empati och rädsla (Lazarus 1999).

Han menar stressnivån blir högre om copingstrategier inte är i bruk hos personen. Enligt Lazarus teori så är coping en mycket viktig del i hur personen hanterar stress och känslolagda reaktioner. Termen ”coping” kommer från den psykologiska läran och förknippades ursprungligen med egots eget försvar (Lazarus 1999). Coping kan i sin tur delas in i två kategorier; problemfokuserad-coping och emotionell-coping. Problemfokuserad-coping försöker ge sig på orsaken till problemet i förebyggande syfte och för att återfå kontrollen och därigenom minska stressen, medan emotionell-coping rör sig mer på ytan och försöker endast kontrollera situationen som orsakat stressen snarare än själva källan till den (Collins 2008).

### 4.3 KASAM

Begreppet KASAM är en förkortning av känsla av sammanhang. Detta är ett begrepp som Aaron Antonovsky har skapat. Antonovsky delar in KASAM utifrån tre centrala komponenter: begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet (Antonovsky 1991). Han menar att relationen mellan de tre komponenterna som redovisas nedan, är avgörande för om personens känsla av sammanhang upplevs som stark eller svag.

” *Begriplighet*...syftar på i vilken utsträckning man upplever inre’ och yttre stimuli som förnuftsmässigt gripbara, som information som är ordnad, sammanhängande, strukturerad och tydlig snarare än som brus- dvs. kaotisk, oordnad, slumpmässig, oväntad, oförklarlig”(Antonovsky, 1991:39)

Med detta menar Antonovsky huvudsakligen hur personen upplever och tolkar information. ”Jag valde att kalla denna andra komponenten *hanterbarhet*, och att formellt definiera den som den grad till vilken man upplever att det står resurser till ens förfogande, med hjälp av vilka man kan möta de krav som ställs av de stimuli som man bombarderas av”(Antonovsky, 1991: 40).

Här kan man utläsa av ovanstående citat att Antonovskys syftar på de strategier personen använder för att möta olika krav med.

”Den tredje komponenten, *meningsfullhet*, var också antydd i den ursprungliga definitionen...och hänvisade till vikten av att vara delaktig”(Antonovsky, 1991: 40).

Antonovsky utgår från ett salutogent perspektiv vilket innebär att han vill belysa de faktorer som gör att människor mår bra och det som ger dem styrka att hantera svåra situationer i livet som uppkommer.

## 5 Metod

### 5.1 Val av metod

Vi har valt att använda oss av en kvalitativ metod för att vi var intresserade av att lära oss mer om hur man utför intervjuer och för att det passade vår forskningsfråga. Att vi använde oss av en induktiv metod berodde på att vi ville få en förståelse för urvalets upplevelse av forskningsfrågan. I boken *Forskningsmetodik för socialvetare* förklarar Levin denna metod som följande: ”Kvalitativ forskning kan avse särskilda sätt att analysera empiri och presentera resultat, det kan avse forskning med särskilda forskningsmetoder, som intervju och observation, och det kan avse ett särskilt induktivt arbetssätt som strävar mot tolkning och förståelse istället för förklaring” (Levin, 2008: 38).

Vi har utfört semistrukturerade intervjuer för att vi tyckte att den metoden passade vårt arbete. Vår undersökning har fokuserat på socialsekreterarnas perspektiv och deras upplevelser utifrån vår forskningsfråga, och vi har använt oss av deras egna ord. Den semistrukturerade intervjuformen tillät oss som forskare att använda oss av en rad teman, samtidigt som friheten fanns för den intervjuade personen att utforma svaren som denne kände och det blev mer nyanserat och vi kunde komma åt intervjupersonernas personliga erfarenheter i sin yrkesroll. Med tanke på detta var det av stor vikt för vårt arbete att ”intervjuprocessen är flexibel” (Bryman 2011:415).

Vi utförde de semistrukturerade intervjuerna som direkt intervjuer. Vi övervägde direkt intervjuer och telefonintervjuer, men bestämde oss för det tidigare då vissa personliga saker såsom kroppsspråk, minspel och gester skulle gå förlorade i telefon. Likaså skulle det kunna uppstå tekniska problem med inspelning över telefon, och det också då lättare för intervjupersonen att avsluta intervjun i ett för tidigt stadium då man inte befinner sig öga-mot-öga med denne. (Bryman 2011). I det stora hela är direkt intervjumetoden ett mer personligt verktyg och vi anser att det därför varit passande för vår undersökning.



## 5.2 Metodens förtjänster och begränsningar

Begränsningar av kvalitativ metod:

Kritik har riktats mot att kvalitativ forskning i för stor utsträckning bygger på personliga uppfattningar där normer och värderingar kan spela in. Också finns det risk för att urvalet inte är representativt för samhället i det stora hela då forskaren ofta väljer ut mindre områden att undersöka eller ett fåtal personer att intervjua (Bryman 2011).

Vi instämmer med Bryman att urvalet man undersöker genom kvalitativ metod blir litet och det är därför svårt att dra slutsatser som rör samhället på en högre nivå. En annan begränsning i användningen av kvalitativ metod är att det är tidskrävande anser vi.

Förtjänster av kvalitativ metod:

Vi ser den kvalitativa metoden som en mer personlig metod där man som forskare kommer närmare sina intervjupersoner och vi anser detta vara mer personligt och därav en förtjänst. Vidare söker den kvalitativa metoden efter förståelse och dess data är mjukdata till skillnad från den kvantitativa metoden som hanterar hårddata. Genom den kvalitativa metoden får forskaren tillträde till ett fylligare informationsflöde (Bryman 2011).

Kvalitativ forskning anses också vara en mer öppen forskningsstrategi. Att som forskare tillfälligt komma nära intervjupersonerna och se deras miljö genom deras perspektiv (Bryman 2011). Under de sex intervjutillfällen fick vi tillgång till mycket empiri vi kunde arbeta med. Vidare var det intressant att få höra urvalets egna upplevelser och åsikter och god träning för oss som forskare att planera och utföra semistrukturerade intervjuer.

## 5.3 Urval och avgränsning

Vi har använt oss av ett målstyrt urval. Målet med detta har varit att försöka skapa överensstämmelse mellan vår forskningsfråga och de personer/organisationer som är relevanta (Bryman 2011). Vår förhoppning var att kunna intervjua socialsekreterare inom olika sektioner av socialtjänsten som arbetar inom de fem olika kommunerna i Blekinge län. Dock kunde vi inte få någon att ställa upp från en av kommunerna, vilket har gjort att vårt urval blivit begränsat till fyra kommuner i Blekinge län istället för fem. Då vi anser dessa frågor vara relevanta för alla sektioner inom socialtjänsten så har vi inte valt att kontakta intervjupersoner inom en viss sektion, utan kontaktat socialsekreterare som arbetar inom olika områden av socialtjänsten.

Vi har delvis använt oss av ett bekvämlighetsurval då vi har etablerade kontakter från tidigare på två av socialförvaltningarna. Att vi valde att delvis använda oss av ett bekvämlighetsurval berodde på att vi visste att vissa personer kunde ställa upp på intervjuer, och att dessa personer överensstämde med den kategori som vi ville intervjua (Bryman 2011). Vi anser inte att undersökningens syfte har påverkas beroende på om intervjupersonerna var slumpmässigt utvalda eller ej. Vi såg inga hinder i att använda oss av det kontaktnät på fältet som var befintligt, med tanke på att vi valde det län som var lättast tillgängligt för oss. (Bryman 2011).

Förfrågan har gjorts via telefon till några av socialförvaltningarna, följt av ett informationsbrev (Bilaga 1). Till de redan befintliga kontakterna på fältet mejlade vi för att informera om syftet av undersökningen och för att bestämma intervjutid och plats. Utifrån det anmälda intresset utfördes 6 semistrukturerade intervjuer. Avgränsning har gjorts utifrån att vi höll vår undersökning till ett län. Att göra en större undersökning har inte varit möjligt p.g.a. den begränsade tiden.

#### 5.4 Tillvägagångssätt

En del intervjuer genomfördes i intervjupersonernas arbetsrum. En intervju utfördes i en konferenslokal ansluten till socialtjänsten och de tre återstående utfördes på socialkontoren i olika mötesrum. Vi tog oss till intervjupersonerna i de olika kommunerna och anpassade oss efter var och vilken tid de kunde ta emot oss. Vi valde att dela upp intervjuerna och utföra dem enskilt för att det skulle skapa ett mer personligt klimat för den intervjuade. Vi har använt oss av en digital diktafon och en inspelningsbar mobiltelefon för intervjuinspelningarna. Vid ett par tillfällen har intervjupersonerna kontaktas efter intervjutillfället gällande någon utelämnad fråga och då har det skett via mejl.

Vi valde att inhämta vår empiri genom semistrukturerade intervjuer. Vi hade arbetat fram en intervjuguide (Bilaga 2), med centrala teman och frågor i förhand som var två sidor lång. Dessa frågor var till stor hjälp under intervjuerna och vi försökte att hålla oss inom de utvalda temana vid varje intervjutillfälle. Eftersom vi har arbetat efter ett induktivt arbetssätt, så har vi haft som utgångspunkt att först samla in vårt material genom våra semistrukturerade intervjuer och sedan därefter börja sortera, reducera och argumentera runt vår empiri för att veta vad vi främst skulle lyfta fram i analysen (Ahrne & Svensson 2011).

## 5.5 Förförståelse

En av oss gjorde sin praktik inom socialtjänsten och blev sedan timanställd inom organisationen, vilket väckte ett intresse för hur socialsekreterare har det i sin arbetssituation. I rollen som socialsekreterare och i mötet med arbetskamrater och kollegor fick den ena av oss en bild av att socialsekreterare får utstå en hel del i sitt arbete och blev nyfiken på hur de förhåller sig till detta.

Den andre av oss har haft erfarenhet i sitt privatliv av att vara hjälpsökande å sitt barns vägnar gällande en funktionsnedsättning. Det har väckt en nyfikenhet på socialsekreterares yrkesroll.

Vi har båda under utbildningens gång haft intresse av att få en bättre inblick i socialtjänstens och socialsekreterares arbete, då man ofta får höra det negativa och mycket kritik om denna organisation och dess anställda, snarare än det positiva och intressanta med sådant arbete. Vi frågade oss om det verkligen var så illa ”att jobba på soc” som många får det att framstå, både professionella, allmänheten och inte minst media. Vår erfarenhet av detta område har gjort att vi varit väl insatta i organisationens struktur, kultur och språk.

## 5.6 Bearbetning av data

Våra intervjuer transkriberades ordagrant i sin helhet och den personen som hade utfört intervjun ansvarade för dess transkribering. Efter transkriberingen skrevs intervjun ut och lästes igenom flera gånger av oss båda för att vi skulle bli väl bekanta med vår empiri.

Vi hade valt ut sju huvudteman för vår intervjuguide. Under de veckor som intervjuerna utfördes så lades mer fokus på vissa av dessa teman som kom att framstå som viktigare än andra i vår undersökning. Detta gjorde att vi fick skriva om två av våra frågeställningar. När vi satte oss ner för att påbörja vår kodning så valde vi att utföra detta genom en tematisk analys, vilket är ett ofta använt sätt för att bearbeta kvalitativa data (Bryman 2011).

Inför vårt kodningsarbete hämtade vi inspiration från Håkan Jönssons bok *Sociala Problem som perspektiv*, och den uppsummering av tillvägagångssätt som beskrivs där.

Med detta menat att vi har formulerat forskningsfrågor utifrån att vi ställt individens strategier gentemot de organisatoriska, t.ex., samt att vi har använt oss av en kartläggning av intervjupersonernas upplevelse genom att sätta in dem olika analyscheman. Vi har också använt oss av teori för att förstå och förklara de resultat som framkommit genom kodningen.(Jönsson 2010).

För själva kodningen har vi använt oss av ett tabellformat som har utgått från de särskilt utvalda teman relevanta för vår undersökning. Vi har utgått ifrån första ordningens konstruktion då vår första kodning har utgått utifrån den insamlade empirin, d.v.s. det som intervjupersonerna berättat. Den första ordningens konstruktion är ett utslag av det empiriska fältet och därför induktiv kodning, till skillnad från den andra ordningens konstruktion som uppstår utifrån teoretiska begrepp och så kallad deduktiv kodning (Aspers 2007).

Under vår andra kodningsprocess så har vi använt oss av andra ordningens konstruktion då vi har satt våra teoretiska begrepp som komponenter i vårt analyschema (för att få se hur dessa beskrivs av intervjupersonerna.) I första ordningens konstruktion har våra komponenter varit intervjupersonerna som har avidentifierats och kallats efter nummer. Enligt våra huvudteman så har vi använt oss av att analysera det komponenterna säger utifrån t.ex. symptom på stress, orsaker och resultat. Vidare har vi kodat utifrån positiva och negativa aspekter av yrkesrollen utifrån socialsekreterarnas utsagor och vilken skillnad de upplever sitt arbete göra, samt deras engagemang i det dagliga arbetet och huruvida det har förändrats sedan de tog sin socionomexamen. Denna typ av kodning gjorde att vi fick tydliga svar på våra forskningsfrågor. Vi har också använt oss av ett kodningsschema där vi jämfört komponenternas egna strategier i stressiga situationer med de organisatoriska strategier som finns eller inte finns på arbetsplatsen. Här har vi fått göra en viss del av kodningsarbetet genom att läsa mellan raderna.

Vidare har all personlig information om intervjupersonerna tagits bort och vi har även valt att inte nämna deras kön. Vi har använt oss av benämningen intervjuperson 1, 2,3 osv. som identifikation i vårt redovisade resultat. Likaså information angående vilka sektioner socialsekreterarna arbetar på och i vilka kommuner har tagits bort och ersatts av att vi kallat det för sektion X och kommun X istället. Vi har inte sett det som viktigt för vårt syfte att behöva redovisa de olika sektionerna eller kommunerna, utan har gjort en helhetsanalys istället utifrån socialsekreterarnas upplevelser av sin arbetssituation.

## 5.7 Reliabilitet och validitet

Reliabilitet och validitet är begrepp som har haft större betydelse för kvantitativa undersökningar än kvalitativa undersökningar, och forskare har diskuterat begreppens relevans för en kvalitativ undersökning (Bryman 2011).

Reliabilitet eller tillförlitlighet som det även kallas innebär att det resultat som kommer fram av en undersökning blir detsamma om undersökningen gör på nytt, eller om de påverkas av tillfälliga eller slumpmässiga betingelser (Bryman 2011). Reliabiliteten i en kvalitativ studie handlar om att samla in data på ett pålitligt sätt, detta kräver att bra utrustning används. Vi har använt oss av en mobiltelefon och en digital diktafon som är säkra och har en bra ljudkvalitet. För att skapa en tillförlitlighet för resultatet bör forskaren utföra undersökningen utifrån de regler som finns samt återge de framkomna resultaten till dem som intervjuats för att få bekräftelse på att man har uppfattat deras perspektiv rätt (Bryman 2011). En återkoppling krävs för att säkerställa resultatet som sannolika. Vi har därför erbjudit alla intervjupersoner en utskrift på transkriberingen via mail för att få denna återkoppling. Dock har flertalet av intervjupersonerna avböjt att läsa de transkriberade intervjuerna.

Validitet är lika med giltighet, och har inom samhällsvetenskapen blivit gällande som en metod som mäter det man säger sig mäta (Kvale 2009). Bryman (2011), skriver om *intern* validitet som är att de observationer som görs ska stämma överens med de teoretiska idéerna och *extern* validitet där det rör sig om att kunna använda resultatet och kunna göra den generaliserbar i andra situationer än vad det från början var tänkt för. Vi har transkriberat våra intervjuer i sin helhet, samt diskuterat det i texten som vi varit osäkra på med varandra.

## 5.8 Forskningsetiska överväganden

Vetenskapsrådet antog 1990 ett antal principer som varje forskare bör förhålla sig till inom humaniora och samhällsvetenskap för att skydda individer mot otillbörlig insyn i deras liv. (Vetenskapsrådet 1990)

Blennberger (2005) menar att de etiska värdena ska begränsa en forskares arbetssätt och metoder. Han skriver vidare att forskaren inte ska göra undersökningar eller använda sig av vissa persondata, utan att de personer undersökningen gäller ska informeras och ge sitt samtycke.

I uppsatsen har vi tagit hänsyn till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer och de fyra huvudkraven som främst brukar framhållas när det kommer till etiska överväganden kring samhällsvetenskaplig forskning.

Vi kommer att beakta informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

*Informationskravet:* för att tillgodo se detta krav så informerades intervjupersonerna via ett brev i mejl form. Där presenterades undersökningens syfte, att deltagandet var frivilligt och att intervjupersonerna hade rätt att avbryta sitt deltagande när de vill samt att de kommer att vara avidentifierade i sammanställningen av materialet. Samtliga godkände att vi spelade in intervjuerna.

*Samtyckeskravet:* beaktas utifrån att intervjupersonerna måste ha gett sitt samtycke till att intervjuas. Intervjupersonerna är alla myndiga så vi kommer inte att behöva ett godkännande av föräldrar eller vårdnadshavare, vilket annars är fallet.

*Konfidentialitetskravet:* Vi har varit noga med att informera intervjupersonerna om att privat och identifierbar data inte kommer att avslöjas i uppsatsen. Vi har även meddelat dem om att allt material från intervjuerna kommer att förvaras på ett säkert sätt så att ingen annan får tillgång till dem.

*Nyttjandekravet:* vårt insamlade material kommer endast att användas för vår egen undersökning och inte i något annat syfte.

## 6 Resultat och Analys

Att ”umgås” med vårt material i syftet att se nya infallsvinklar i undersökningen, vara öppen för att ändra riktning efter vad som framkommer i materialet och förhoppningsvis slutligen finna en lösning på de problem som undersöks är vårt mål med analysen (Ahrne & Svensson 2011). Vi kommer att analysera vårt redovisade resultat med hjälp av tidigare forskning inom området, samt Lazarus copingteori, Antonovskys teori runt KASAM och Karasek & Theorells krav och kontrollmodell. Vår analys bygger på de tre frågeställningarna som vår studie utgått ifrån.

### 6.1 Hur upplever socialsekreterare inom socialtjänsten sin arbetssituation utifrån resurser?

Utifrån vår empiri har vi valt att analysera utsagorna som rör socialsekreterarnas arbetssituation utifrån Antonovskys arbete runt KASAM, och till viss del utifrån Karasek och Theorells krav- och kontrollmodell.

Antonovsky (1991) menar att upplevelsen av tillgångar till resurser på arbetsplatsen är av största vikt i frågor som rör överbelastning i arbetet. I begreppet resurser pekar Antonovsky huvudsakligen på personlig kunskap, färdigheter, material och utrustning. Flera av intervjupersonerna uttrycker en önskan om mer erfarenhet i arbetsgruppen samt bättre möjligheter till fortbildning. Några av de intervjuade upplevde att kompetensen i arbetsgruppen urholkades då personalomsättningen var hög. Angående material och utrustning så tolkar vi det som resurser överlag. Intervjupersonerna hänvisar till handledning som en viktig resurs som är tillgänglig för majoriteten, men tidsbrist som en fallerande resurs.

Intervjuperson 6 om handledning:

Vi har ju handledning en gång i månaden, och här jobbar man ju utifrån en lösningsfokuserad metod så att det är ju den inriktningen på handledningen också då, sen har vi en gång i veckan möten alltså vi som jobbar i barn och unga då, det har vi varje onsdag förmiddag.

Intervjuperson 2 om tidsbrist:

Ofta så känner vi oss, som utredare ganska stressade, att vi inte hinner med så det är, ehm, ofta tidsbrist. Jobbar man som utredare så är det oerhört lagstyrt och är det oerhört lagstyrt så är det oftast tydliga tidsramar som vi ska prestera inom och det gör att när det kör ihop sig då och man har flera ärenden som är väldigt aktiva och då hinner man inte med.

Den andra faktorn Antonovsky (1991) pekar på är de informella sociala strukturer som existerar på alla arbetsplatser. Här menar han att sociala relationer är av stor vikt för arbetstagarens mående, och att det finns en upplevelse att denne kan förlita sig på andra inom organisationen om så behövs för stöttning och avlastning i olika situationer. Antonovsky pekar ut överbelastning som det största problemet gällande personens upplevelse av hanterbarhet.

Intervjuperson 4:

Arbetsgivaren vill att man ska prestera väldigt mycket. Svårigheten är ju att det är en svår balansgång mellan hög prestation och hög rättssäker handling. Och det är en svår fråga att balansera. Och det gör ju att många av socialsekreterarna hamnar i ett svårt dilemma.

Enligt Karasek & Theorell (1990) så menar de att när arbetssituationen kräver mycket av den anställde så har de olika resurser som finns tillgängliga på arbetsplatsen stor betydelse för att den anställde ska känna kontroll över situationen. När dessa resurser då inte fungerar som Karasek & Theorell refererar till som *instrumentella* stöd så kan detta leda till att känslan av icke kontroll infinner sig. Då blir det enligt Karaseks krav och kontroll modell ett högstressande arbete.

Intervjuperson 2:

Andra resurser; jag är ofta jätte irriterad på de tekniska resurserna: datorn krabbar, telefonen krabbar, man ska boka bilar och då funkar inte det. Så jag är ofta irriterad på de hjälpmedlen. Det tycker jag ska bara funka. Sen har vi handledning och jobbar man med utredning så är man själv verktyget så att säga, så där brister det inte så mycket så. Resursmässigt så kan man också prata fortbildning och möjlighet till det och det är det ganska dåligt med. Det önskar vi mer av, både individuellt och som grupp att vi höjer kompetensnivån tillsammans som grupp. Så det är på lite olika plan.

Vår studie visar på att majoriteten av intervjupersonerna tycker att de har stöttning av arbetsgruppen och sin närmsta chef. Angående deras upplevelse av hanterbarhet av sin arbetssituation, så uttryckte majoriteten i vår studie att hög arbetsbelastning inte berodde på mängden ärenden utan på komplexiteten i dessa. Om socialsekreterarna hade flera aktiva komplexa ärenden på samma gång kunde detta upplevas som tidsmässigt ohanterbart och då upplevde de att det inte fanns tillräckligt med resurser för att utföra arbetet som krävdes.

Intervjuperson 2:

Man kan inte säga att det är antalet ärenden utan komplexiteten i dem.

Vår studie visar att engagemanget hos alla intervjuade socialsekreterarna består, men att engagemanget ändrats med tid och arbetserfarenhet. Antonovsky (1991) menar att en individs engagemang utgör en viktig komponent för dennes KASAM gällande upplevelsen av meningsfullhet. Lågt engagemang likställer Antonovsky med det av alienation, medan han ser högt engagemang överlag, oavsett vad engagemanget rör, som hälsobefrämjande för individen. En gemensam faktor för de intervjuade socialsekreterarnas bibehållande av engagemang var att de kunde se att deras arbetsinsats gjorde skillnad för klienterna. Majoriteten i vår studie tyckte att de utförde ett viktigt arbete, främst gällande barn, men att



socialtjänstens roll ibland kan vara överskattad. Med detta menat att socialsekreterarna kände att ibland kunde klienterna reda ut sin situation utan socialtjänstens inblandning.

Intervjuperson 6:

Ibland är det ju så att man möter människor, man tycker att de måste in i socialtjänsten och socialtjänsten måste göra någonting. Men sen blir det inte så och så löser det ju sig i alla fall med familjen utan vår inblandning, och det är väl jättebra men, ja jag känner att man är lite bakbunden och att man behöver mer resurser, självklart behöver man mer resurser för att kunna göra ett vettigt jobb.

Collins (2008) menar att flera studier påvisar att socialsekreterare upplever en hög grad av arbetstillfredsställelse. Han menar att socialsekreteraryrket befinner sig bland de 20 högst rankade jobben i Storbritannien på en skala för arbetstillfredsställelse. Enligt Collins studie grundar sig motivationen och arbetstillfredsställelsen i direkt arbetet med klienter och att socialsekreterarna känner att deras jobb utgör en väsentlig skillnad för dessa. Utifrån denna aspekt instämmer de intervjuades utsagor om en önskan att spendera mer tid med klientsamtal och mindre tid med dokumentation. På så sätt kan man se att socialsekreterares arbetssituation i Storbritannien och Sverige upplevs på ett likartat sätt och att de begränsande resurserna för att utföra ett tillfredställande arbete är de samma.

Sammanfattningsvis kan vi se att det finns både positiva och negativa aspekter i hur socialsekreterarna upplever sin arbetssituation. Vikten av handledning upplever majoriteten som viktigt vilket också är något som Antonovsky (1991) menar är en resurs som hjälper individen att öka hanterbarheten i sitt arbete. Andra önskvärda resurser som intervjupersonerna i studien upplever att de behöver mer av är tekniska hjälpmedel och tid. Genom tillgång till resurser så ökas känslan av att ha kontroll över sin arbetssituation, vilket Karasek & Theorell (1990) beskriver som instrumentella stöd. Att bli stöttad av kollegor och chefer ser vi genomgående i studien, detta upplever majoriteten i vår studie som en viktig del för att kunna utföra sitt arbete. Antonovsky (1991) skriver om egna och andras resurser som individen har till sitt förfogande för att skapa hanterbarhet. I vår undersökning kan vi se att det sociala stödet som erhålls av kollegor och chefer är en viktig resurs som gör att socialsekreterarna kan skapa en bättre hanterbarhet i sitt yrke. Majoriteten uttrycker även att

oftast är det inte antalet ärendena i sig som upplevs jobbigt utan att det är komplexiteten i dem.

## 6.2 Hur upplever socialsekreterarna risk- och skyddsfaktorer i relation till stress?

### 6.2.1 Övergripande skyddsfaktorer

I Arbetsmiljöverkets rapport (2007) om *Tillsyn av socialsekreterares arbetsmiljö 2005-2006*, liksom i våra intervjupersoners utsagor, uttrycks de huvudsakligen skyddsfaktorerna som stöd från kollegor och chef, extern handledning och klara direktiv och rutiner samt tidigare erfarenhet. Detta är vidare något som Antonovsky (1991) beskriver vara viktigt, d.v.s. att kollegor är en resurs för att göra det hanterbart i det dagliga arbetet och att man kan lita på sina kollegor för att få stöd i oförutsedda situationer. Utifrån våra resultat ser vi att majoriteten i vår studie upplever sin arbetsgrupp som en skyddsfaktor då de kan dela komplexa ärenden med gruppen och diskutera emotionellt belastande klient situationer med gruppen under handledning. Likaså berättar flertalet att de känner sig väl bemötta av sin närmaste chef och att de känner sig respekterade och betrodda i sitt arbete.

Intervjuperson 2 säger:

Man har ju jobbat ganska länge med samma chef nu så vi känner ju varandra ganska bra och vi vet var vi har varandra. Och ju mer man känner chefen desto mer kan man trycka på då i resonemang och så för jag vet att han vet vad jag tycker och tänker. Det händer väl att vi tycker olika men vi kan ändå ha en ömsesidig respekt och han är där och jag är här.

Intervjuperson 6 uttrycker stödet från chefen som:

Alltså jag känner mig väldigt uppskattad, och får full respekt från mina chefer känner jag att jag har. Tilltro på det jag gör och så.

Att ha inflytande och kontroll över det arbete som man förväntats utföra är också av vikt, och kan ha effekten av en skyddsfaktor mot arbetsrelaterad stress. Lazarus (1984) beskriver coping och kontroll som synonymer. Med detta menat att coping skapar och upprätthåller en känsla av kontroll, och vice versa. Kontroll är också en av de viktigaste förklaringsfaktorerna i Karasek och Theorells krav och kontrollmodell. Studien påvisar hur arbetare påverkas av sin arbetssituation både på jobbet och utanför jobbet. Karasek och Theorell (1990) hävdar att

arbetsituationen har inverkan på arbetarnas hälsotillstånd och beteende. Om en arbetare har ett mentalt krävande arbete men dennes inflytande och påverkansnivå angående beslutsfattande inte uppväger den mentala ansträngningen, så finns det stor risk att arbetaren upplever stress och ett sämre mående överlag. Den emotionella arbetsinsatsen behöver balanseras av graden av inflytande över arbetet för att arbetaren ska uppleva det som en positiv och produktiv utmaning. Författarna menar att i dagens samhälle läggs för mycket ansvar på individen själv för dess mående, när man borde undersöka arbetsförhållanden mer och dess påverkan på uppkomsten av negativ stress och ohälsa (Karasek & Theorell 1990).

I vår undersökning fick vi svaret att socialsekreterarna upplevde sig periodvis ha kontroll över sitt arbete. Flera av de intervjuade personerna i vår studie beskriver att deras copingstrategier går ut på att ta sig an sin arbetsmängd genom olika former av struktur, d.v.s. skriva listor, sortera information och skriva journalanteckningar, vilket leder till en upplevelse av att ha inre och yttre kontroll och klarhet. Den faktor som majoriteten av de intervjuade i vår studie pekade ut som en faktor som skapade kontroll och hanterbarhet i arbetet var tidigare erfarenhet.

Intervjuperson 2 berättar:

Alltså vad det handlar om är att det är fler och fler situationer i arbetet som man har varit med om tidigare, vilket gör att man har en trygghet, man blir inte lika orolig och man vet att man har hittat ett sätt att hantera saker på.

Likaså bekräftar intervjuperson 4 betydelsen av tidigare erfarenhet som:

..för min egen del så kan jag säga att jag har stor nytta av min tidigare erfarenhet. Innan jag började jobba inom socialtjänsten så har jag arbetat i X år inom vuxen psykiatri och jag är väldigt glad för min tidigare erfarenhet av arbete med människor i utsatta situationer.

Det ter sig som att själva vetskapen om att personen har varit med om vissa situationer tidigare fungerar som en skyddsfaktor, och på så sätt en copingstrategi till viss del då personerna inte känner sig hotade av oförutsedda situationer.

Lazarus (1999) beskriver att god kännedom samt förutsägbarhet och klarhet angående situationer är faktorer som förespråkar att personen upplever att de ställs inför en utmaning. Lazarus pekar på utmaning och hot och menar att dessa två tillstånd är del i stress appraisal som i sig utlöser copingmekanismer hos individen som ställs inför en prövande situation.

Huruvida personen sen upplever situationen som en utmaning eller hotfull, möjligtvis både och, bestäms av personen sätt att tänka runt situationen samt kontexten situationen utspelar sig i (Lazarus & Folkman 1984). I arbetet som socialsekreterare upplevde majoriteten av intervjupersonerna situationer som kunde vara stressande. Vi ville få en inblick i socialsekreterarnas hantering av sådana situationer så att vi eventuellt kunde differentiera mellan olika copingstrategier som kunde bidra till skyddsfaktorer för de intervjuade.

Intervjuperson 1 svarade rörande stresshantering:

Just nu är jag ju...alltså jag gick in i väggen här i somras vid ett tillfälle, och sen dess har jag väl märkt att jag är väldigt rädd. Jag undviker de situationerna, alltså backar hellre, jag vill inte uppleva det igen...så det är svårt att svara på hur jag hanterar det egentligen. Jag försöker väl urskilja vad jag kan göra och vad jag inte kan påverka. Ser jag att det inte går att påverka; ja då lägger jag det åt sidan.

Då personen i fråga tar beslutet att fly undan de stressande faktorerna kan det utläsas som denne upplever det som ett hot snarare än en utmaning. I situationer som utlöser coping strategier, kan både problemfokuserad-coping och känslomässig-coping avlösa varandra (Lazarus 1984). I ovanstående exempel använder sig intervjuperson 1 av båda coping strategier. Enligt person 1 gör denne en rationell urskiljning av huruvida situationen går att påverka eller inte, problemfokuserad coping, men samtidigt styrs denne av en känslomässig-coping strategi då denne uttrycker att denne av rädsla gärna undviker situationer denne inte tror sig kunna hantera pga. den tidigare stressupplevelsen av att "gå in i väggen". Dock tar intervjuperson 1 beslutet att inte göra något i situationen mer än att undvika det som denne upplever kan vara ett hot, snarare än att möta situationen, vilket gör att dennes respons till den typen av utmaning är vad Lazarus kallar känslomässig-coping. Ett annat exempel på problemfokuserad-coping som framkom i flera av intervjuerna var hur de tillfrågade aktivt tog kontroll över stressande situationer i arbetet genom att upprätta en inre struktur i sitt arbete.

Intervjuperson 3 beskrev det som:

Ja det är mina listor jag skriver, och är jag för stressad då kan jag hellre välja att sitta kvar liksom och skriva färdigt så att jag kan gå hem. Sen kan man ju inte skriva färdigt allt, men om man har något som man kan beta av...

Uttalandet tyder på att struktur verkar som en skyddsfaktor på det individuella planet. Dock finns det frågetecken runt huruvida personen verkligen kan angripa stressen som orsakats av en stor arbetsbörda med en sådan strategi då denne säger att ”sen kan man ju inte skriva färdigt allt..”, vilket kan tyda på att den känslomässiga coping aspekten inte blir tillgodosedd och att stressen bara hålls under kontroll men inte bearbetas fullt ut.

Att ha en givande fritid och ett bra socialt stöd utanför arbetet upplevs som en skyddsfaktor på det individuella planet av de tillfrågade, samt en givande och aktiv fritid. Karasek och Theorell (1990) drar paralleller mellan den så kallade ”aktiva jobbkategorin” och en aktiv och social miljö utanför arbetet. Om det finns mycket mentala påfrestningar men samtidigt mycket inflytande och kontroll för arbetaren i hur denne vill utföra sina arbetsuppgifter, blir stressen i arbetet positiv och utmanande, vilket också återspeglas i arbetarens livshållning i stort. De intervjuade socialsekreterarna beskriver att de har en aktiv fritid och att deras sociala liv utanför arbetet fungerar som en skyddsfaktor många gånger. Intervjuperson 4 beskriver sina strategier för emotionell avlastning som:

Men då har jag vissa strategier; jag gör något helt annat. Jag har tre egna barn och när jag kommer hem så sätter jag igång och leker för fullt, och jag är ute och jobbar i trädgården, och jag har väll hittat på egna strategier för att hantera känslorna på jobbet.

Sammanfattningsvis kan vi utläsa av våra intervjuer att socialsekreterarna hanterar stressituationer som uppkommer i arbetet lite olika. De har uppfunnit egna strategier som att t.ex. skriva listor och att ha en aktiv fritid för att skapa en inre struktur och hantera stressen. Något som återkom i intervjuutsagorna var även vikten av stöd från kollegor och chefer vilket gav majoriteten av de intervjuade en upplevelse av att ha kontroll över sitt arbete. Karasek & Theorell (1990) menar att när individen upplever sig ha kontroll över sin arbetssituation så minskar stressen, vilket flertalet av utsagorna tyder på. En ytterligare faktor som majoriteten i vår undersökning beskrev som viktig och positiv var deras tidigare erfarenheter, vilket hjälpte dem att skapa kontroll och hanterbarhet.

### *6.2.2 Övergripande riskfaktorer*

En utmärkande riskfaktor är när socialsekreterarna inte vågar säga ifrån i tid angående för hög arbetsbelastning, vilket kan få konsekvenser både på ett individuellt och organisatoriskt plan och utgör därför en riskfaktor. Angående hur organisationen går tillväga om en anställd inte

har sin arbetsbelastning under kontroll, d.v.s. ärendemängd, tidsaspekt och dokumentation, svarade Intervjuperson 3:

Alltså det har väll hänt här har jag förstått och då har man ju försökt att plocka bort ärenden, och kanske den som är medhandläggare kan ta mer, men jag upplever att det ofta är så att människor blir sjukskrivna. Och att det är först då liksom som ”åh mår hon dåligt? Det var ju inte bra”, liksom, då kanske man tar bort grejer och jag tänker att man måste vara ganska uppmärksam på det innan. Jag kanske säger ifrån ” nu är det för mycket och jag mår inte bra”, medan min kollega kanske inte säger ifrån förrän hon har blödande magsår och liksom är på väg hem. Och jag tänker där har ju arbetsledaren ett stort ansvar att hålla koll på det. Så att man vet; känner sina arbetstagare.

Lazarus (1984) menar att stress är en skyddsfaktor på många sätt då det är en kroppslig funktion som existerar för att individen ska bereda sig på fara. Stress gör att individen förstår att faran är nära, vad det än må vara, och går in i beredskap för att möta detta hot. Det är av vikt både på en mental och fysisk nivå i vissa situationer att individen kan känna igen hotfulla situationer genom att i tid uppfatta och lyssna på kroppens alarm i form av stress signaler. Ovanstående ser vi att de personer som inte i tid lyssnar på signaler i form av stress för att göra en förändring i sin arbetsbelastning riskerar att må dåligt och i värsta fall även bli sjukskrivna. Huvudansvaret läggs på arbetstagaren att själv i tid bemästra sin arbetsbelastning.

Endast 1 av de 6 intervjuade uttryckte att det fanns riktlinjer, om än muntliga, inom den sektionen när en anställd upplevde att de inte klarade av sin arbetsbelastning och hur avlastning i sådana situationer skulle gå till.

Intervjuperson 2 hävdar:

Ja det gör det. Chefen har uttalat väldigt tydligt hur denne vill att det ska gå till. Det finns uttalat ”hur vi gör då” och att det är chefens ansvar.

Några av de övriga intervjupersonerna i vår studie visste inte om det fanns något uttalat organisatoriskt tillvägagångssätt och det gavs uttryck för att trycket i arbetsgruppen var hårt överlag vilket gjorde att alla var tvungna att kunna hantera en stor arbetsbelastning eftersom nya ärenden hela tiden blev aktuella.

Intervjuperson 3 förklarar:

..men det är ju svårt när trycket är jättehårt på hela gruppen så är det ju ingen annan heller som har utrymme att ta för mycket, och om alla känner det så finns det ju ingenstans att lägga de ärendena.

För att återknyta till Karasek och Theorells (1990) teori om hur för stort ansvar läggs på individen att hantera sin arbetssituation så bekräftar ovanstående citat detta.

Socialsekreterarna upplevde att organisationen förväntade sig att de som individer skulle hantera sin arbetsbelastning, trots att den ibland kunde vara för stor eller påfrestande beroende på komplexiteten i ärendena. De upplevde att det inte fanns någon direkt plan för avlastning utan det är alltid någon annan kollega som då tvingas ta sig an fler ärenden. Detta kan upplevas som ett hinder och avskräcka individen i arbetsgruppen från att göra sig hörd angående sin för höga arbetsbelastning då man inte vill att det ska vara på någon annan i arbetslagets bekostnad. Det blir på så sätt gruppens ansvar att ta sig an den redan existerande arbetsmängden och organisationens ansvar kommer i skymundan.

Oerfarenhet av arbetet som socialsekreterare kunde te sig som en riskfaktor som skapats av för hög personalomsättning. Med detta menat att många av dem som besitter en längre erfarenhet söker sig bort från socialtjänsten eller går i pension vilket påverkar hela arbetsgruppen på ett negativt sätt, enligt våra resultat.

Intervjuperson 3 hävdar att:

...men det finns liksom ingen, ehm, alltså i den kommunen som jag jobbade innan så fanns det ju liksom en enorm kunskap och erfarenhet; alltså människor som hade jobbat i många år och det saknar jag lite här. Det finns liksom inte det registret och plocka ur. Det är lite så med de här utredartjänsterna känns det som att folk ha de en tid sen så orkar man inte längre och då söker man sig någon annanstans, så de som har flera års erfarenhet de jobbar mest med behandling eller i öppenvård eller på lite lugnare ställen. Och då kan man ju känna att det urholkar kompetensen i de här grupperna, vilket är jättesynd.

En annan riskfaktor som framträdde under en av intervjuerna var hanteringen av hot och våld i arbetet som socialsekreterare. I vårt intervjuformulär fanns det inga frågor förknippade med hot- och våldsbilden inom socialtjänsten då vi kände att detta kunde vara ett känsligt område att tala om, men under en intervju dök det upp empiri som talade för att detta var en riskfaktor för socialsekreterare.

Intervjuperson 4 berättar:

Men det har även hänt att man har mött svårigheter under resans gång, det har hänt att man har blivit hotad och det har varit allvarliga hot; ” Jag vet var du bor” och ” du ska också uppleva hur det känns att fira jul utan barn”, det är såna riktigt otäcka hot, och då att gå hem och berätta för sin familj...det har varit svårt.

I fråga om hur organisationen hanterar hot från klienter som riktas mot den anställde, svarade Intervjuperson 4 att det inte riktigt togs på tillräckligt allvar av organisationen, men att denne själv alltid polisanmälde hot. En organisatorisk skyddsfaktor vid hot, i den kommun där intervjuperson 4 var anställd, var att hyra in en extern handläggare i sådana ärenden för att skydda den anställde. Intervjuperson 4 berättade vidare att denne blivit hotad fem gånger under det senaste året. Hoten gjorde att denne ibland frågade sig själv hur denne kunde fortsätta i samma arbete under sådana omständigheter, och svaret var att de gånger då denne upplevde sig göra en avgörande insats för klienter uppvägde den negativa sidan av jobbet med hot. Intervjuperson 4 uttryckte ingen direkt copingstrategi under sådana hotfulla situationer. Däremot konstaterade personen att sådant var vanligt inom socialtjänsten.

Vi kan sammanfattningsvis se att det både finns positiv och negativ stress enligt intervjupersonernas upplevelse. Den positiva stressen kan leda till att socialsekreteraren arbetar mer effektivt, men samtidigt får stressen inte bli för påfrestande för då övergår den till negativ stress. Utifrån de strategier som varje individuell socialsekreterare besitter så hanteras negativ stress olika. Att våga säga ifrån när arbetsbördan blir för stor kan vara en skyddsfaktor. När socialsekreterarna upplever att de inte får stöd från arbetsplatsen i stressande situationer kan det upplevas som en riskfaktor. En negativ faktor som kan öka stressen på arbetsplatsen och för de som arbetar där är även avsaknad av riktlinjer gällande för hög arbetsbelastning på individen. Detta uttryckte majoriteten av de



intervjuade att de saknade. Majoriteten av intervjupersonerna upplevde att deras erfarenhet var en skyddsfaktor när de utsattes för nya situationer i sitt arbete, vilket Lazarus (1999) också hävdar gällande hur god kännedom samt förutsägbarhet och klarhet är faktorer som förespråkar att personen upplever att de ställs inför en utmaning snarare än ett hot.

### 6.3 Har socialsekreterare inflytande/handlingsutrymme i sitt arbete?

Handlingsutrymme är något som ofta förknippas med socialsekreterares arbete på ett eller annat sätt. Vi anser att handlingsutrymme är förknippat med inflytande, vilket gjorde att vi valde detta som ett kombinerat tema. Karasek & Theorell (1990) beskriver i sin krav- och kontrollmodell att graden av egenkontroll, eller handlingsutrymme som vi har valt att definiera det, ger arbetstagaren en känsla av att kunna hantera sin arbetssituation på ett bättre sätt.

Intervjuperson 5 svarade:

Men visst har man väll, man lägger upp sina dagar själv och så, planerar när man ska skriva och när man ska möta människor. Så på det viset har man ju handlingsutrymme.

För att känna meningsfullhet i sitt arbete har det stor betydelse att man upplever att man kan påverka socialt värdesatt beslutsfattande. Med detta menar Antonovsky (1991) att eget beslutsfattande angående arbetstakt t.ex. är av stor vikt för arbetstagarens känsla av meningsfullhet.

Intervjuperson 1:

Alltså jag är som person en ganska rund handläggare, alltså jag försöker å se, försöker skapa handlingsutrymme i det läget, alltså jag försöker att tolka riktlinjerna så rundat det går. Sen finns de ju alltid gränser och så är det. Man kan ju inte gå över dem, men eh.

Flertalet av intervjupersonerna i vår studie uttrycker en tvetydighet angående inflytande, och huruvida de verkligen upplever att de har något att säga till om. En annan faktor vi kunde utläsa som påverkade handlingsutrymmet var tidsbristen. Majoriteten av de intervjuade i vår studie uttryckte att deras administrativa uppgifter upptog för mycket arbetstid och skapade därför tidsbrist. Att arbeta som socialsekreterare är många gånger

psykiskt påfrestande och Karasek & Theorell (1990) menar att i sådana arbeten kombinerat med deadlines och rapporter som ska lämnas in utgör tidsbristen en riskfaktor och detta kan innebära negativa hälsoeffekter på arbetstagaren.

Intervjuperson 4:

Ibland så önskar jag att jag hade haft lite mer tid, och tid är en viktig resurs i vårt arbete.

Vi kunde se utifrån vårt urval att flertalet ansåg att de hade tillräckligt med handlingsutrymme i fråga om planering av arbetsdag och hur man lägger upp sina utredningar. Dock hade ingen av de intervjuade någon delegering på majoriteten av de beslut som fattades angående biståndsinsatser i olika utredningar, utan det sköttes av delegationsordningen.

Intervjuperson 4 om delegationsordningen:

Det är reglerat genom delegationsordningen vilka beslut var och en får fatta själv, och vilka man inte kan fatta som socialsekreterare. Sen finns det ett eget handlingsutrymme i var och ens arbete tycker jag, och där kan vi var och en styra ganska mycket vårt eget arbetssätt tycker jag.

Angående frågan om hur socialsekreterarna upplevde sitt inflytande utifrån delegering i arbetet svarade de flesta i vår studie att de inte upplevde sig ha tillräcklig delegation. Ett område som dök upp på flera ställen var hur socialsekreterarna önskade mer inflytande angående beslutstagande om insatser för klienter.

Intervjuperson 5 kommenterar det som:

Ja det är väl, jag tycker det är när det här när man möter klienterna att man skulle vilja kunna bestämma lite mer rakt upp och ner emellanåt. Alltså att man smider när järnet är varmt också.

Karasek & Theorell (1990) menar att när den anställda individen ställs inför arbetsrelaterade krav utan att ha möjlighet till att ta självständiga beslut inför uppgifterna så finns det stor risk att de upplever en arbetsrelaterad påfrestning.

Intervjuperson 3 svarade angående handlingsutrymme:

Ja jag har ingen delegation alls. Det är en stor skillnad från kommun för här har vi ju ingen delegation på allt utom placeringar. Här har vi ingen delegation alls, vi får bevilja pengar till utrustning när man gör

en placering, typ kläder, det är allt. Och det tycker jag är lite ovant, för jag brukar kunna tänka ” det här är mitt beslut och jag står för det” men nu måste jag kolla av det då innan. Och eftersom jag inte har varit här så länge så vet jag inte var jag har cheferna i insatser och så här, så då känner man att man inte vet om man har dem med sig på tåget och då måste man kolla av hela tiden.

Intervjuperson 5 uttryckte sig angående den egna upplevelsen av att ha inflytande i arbetet:

Jo, jag tycker nog att jag har inflytande så, att man kan påverka, alltså inte kanske förändra organisationen som sådan, men det vägs lite av att man har jobbat ett tag med detta, att man har lite andra saker att jämföra med, hur det kan fungera på andra sätt. Så tycker jag nog att folk lyssnar på det. Sen behöver det nödvändigtvis inte betyda att det blir någon förändring.( Skratt) Det mal ju på ganska långsamt också. Men som sagt det tar ju lite tid, men jag tycker att, ja det är ju inte så att det nonchaleras, det tycker jag inte. Men det är svårt att säga, ibland går det ju också såna perioder när man har mycket att göra, man jobbar på då hinner man inte med något annat. Även om det är saker man tycker är fel och så, så får det vara liksom, tills man har det lite lugnare omkring sig.

I vår undersökning kunde vi se att de intervjuade tolkade begreppen handlingsutrymme, inflytande och delegation på olika sätt, vilket gjorde att det var svårt att skilja dessa åt. Det vi kunde se var att den enskilde inte upplevde sig ha något stort inflytande överlag då handlingsutrymmet ofta styrdes av lagen, samt att de intervjuade upplevde att det var organisationen som hade det utslutande beslutstagandet. Risken finns att då den anställde känner att möjligheterna minskar till att ta självständiga beslut i arbetet, så kan detta öka de redan existerande arbetsrelaterade påfrestningarna (Karasek & Theorell 1990).

Utifrån vår empiri tyder vi att engagemang är en viktig komponent för socialsekreterarna i deras arbete. I Karasek & Theorells (1990) krav och kontroll modell utgör individens engagemang en positiv faktor för att öka individens egen kontroll i arbetet. Denna faktor kan då minska den psykiska påfrestningen som många gånger finns i arbetet. Med det menar vi att när socialsekreteraren är engagerad i sitt arbete och känner att det gör skillnad så kan detta leda till ökat handlingsutrymme, och därmed en ökad känsla av

kontroll. Graden av kontroll kan även minska när situationen är sådan att arbetaren inte känner att denne gör någon skillnad. Då finns risken att engagemanget minskar, och att arbetaren inte använder sig av sitt handlingsutrymme.

Intervjuperson 1 svarade:

Ibland, men jag har väll också en känsla av att vi tror nog ofta att vi är viktigare än vi är för klienten. Men vi ser att vi faktiskt gör nytta också, men i mångt och mycket så är de flesta ärenden så är det nog en grad vi sätter att vi är mer betydelsefulla än vi är.

Vikten av engagemang, kontroll och utmaningar ser Antonovsky (1991) som viktiga komponenter och utifrån vårt underlag kunde vi se att flertalet av våra intervjupersoner upplevde sig inneha dessa komponenter i sitt arbete. Att ha ett engagemang och en tilltro på att det arbete som utförs gör en skillnad å klientens vägnar, samt att de upplevde att de hade kontroll, eller handlingsutrymme för att kunna påverka sin dagliga arbetsplanering var något de intervjuade upplevde som viktigt. Detta menar även Karasek & Theorell (1990) att när handlingsutrymme finns så leder det till positiv utveckling för arbetaren som känner att denne har kontroll.

Vår undersökning påvisar att en del av intervjupersonerna önskade mer möjligheter till att fatta fler egna beslut, men att delegationsordningen satte stop för detta i vissa avseenden. Risken kan då bli som Antonovsky (1991) beskriver det att meningsfullheten minskar eller försvinner för att individen inte tycker att det är värt att engagera sig. Dock upplevde majoriteten av de intervjuade att de hade tillräckligt handlingsutrymme i fråga om hur de planerade sin arbetstid och sina klientmöten. Vi har även kunnat utläsa att de flesta av intervjupersonerna upplever att tidsbristen som uppkommer genom komplexa ärenden i kombination med mycket dokumentation, innebär för en del av intervjupersonerna en upplevelse av minskad kontroll.

## 7 Avslutande diskussion

Vår undersökning har syftat till att få en större förståelse för hur socialsekreterares ser på sin arbetssituation utifrån påverkansfaktorer såsom tillgängliga resurser, stresshantering och kontroll och inflytande över sitt arbete. Syftet har inte varit att dra några generella slutsatser angående socialsekreterare som grupp. Samtidigt har vi sett att stora delar av vårt resultat stämmer överens med tidigare forskning som gjorts på området, men att det också finns saker som åtskiljer på ett positivt sätt.

Vi har valt att använda oss huvudsakligen av copingteori för att förstå socialsekreterarnas sätt att hantera stressande faktorer som följer med deras arbetssituation. Vidare har vi tolkat socialsekreterarnas inflytande och handlingsutrymme utifrån en krav- och kontrollmodell.

Utifrån de svar socialsekreterarna har uppgett under intervjuerna, har vi sett att deras utsagor huruvida de upplever sin arbetssituation som hanterbar eller ej har varit nära förknippad med KASAM.

Det resultat vi fick förvånade oss till viss del. Med detta menat att den bild som en del tidigare forskning framställer av yrkesrollen är pessimistisk med mycket sjukskrivningar av socialsekreterare. Utav de 6 personerna vi intervjuade var det ingen som hade varit sjukskriven pga. arbetet.

En annan reflektion rörde socialsekreterarnas upplevelse av sitt handlingsutrymme. Svaren tydde på att ett stort antal av de intervjuade i vår studie tyckte att de hade ett tillräckligt stort handlingsutrymme, i alla fall i hur de planerade sin arbetsdag. Detta förvånade oss då flera av de tillfrågade inte hade någon delegation på beslut, utan hänvisade sitt handlingsutrymme som lagstyrt. Vi upplevde att deras definition av deras handlingsutrymme var deras möjlighet att planera och rå över sin arbetsdag och utgick från deras yrkesroll, inte ur ett klientperspektiv.

Vi diskuterade under vårt arbete vad detta kunde bero på, samt hur det kom sig att många av svaren i intervjuerna var lika varandra. Vi kom fram till att intervjupersonerna överlag hade arbetat länge, mellan fem och tio år, inom socialtjänsten och generellt med samma typ av arbete under dessa år, samt att deras erfarenhet gett dem en självinsikt i individuella strategier och vikten av att använda dessa både i det professionella och privata. Dock ställde vi oss frågan om det kunde vara så att de intervjuade faktiskt intagit organisationens perspektiv och införlivat mycket av dess idéer i sitt eget tänk, på en omedveten nivå. Om så är fallet menar vi

att p.g.a. de intervjuade är så rotade i sin yrkesroll, samt inom socialtjänsten som organisation, kan detta göra att det individuella perspektivet lite har fått ”ge vika” för det organisatoriska. Vi tänker oss att detta kan vara en sorts omedveten ”överlevnadsstrategi” för att hantera en krävande arbetssituation.

Att införliva det organisatoriska perspektivet i sin yrkesroll ser vi som en av flera möjliga faktorer angående varför de personer vi har intervjuat i vår undersökning verkar hantera sin arbetssituation bättre än vad den tidigare forskningen vi studerat visar. Vi är medvetna om att det inte går att generalisera till det större samhället utifrån 6 intervjupersoners utsagor, men enligt vår undersökning så fanns vissa likartade mönster i intervjuerna som kunde tyda på att majoriteten hanterade krav och stress på ett bra sätt, i motsats till den något negativa bild som den tidigare forskningen gett oss av socialsekreterares arbetssituation. Flertalet av de intervjuade socialsekreterarna i vår studie uttryckte att de tyckte att de hade en bra arbetssituation överlag, samtidigt som de uttrycker en önskan att gå vidare. Detta ter sig som en motstridighet då de intervjuade ger uttryck för att trivas med det de gör, men att det bara är temporärt. Vi tyder detta som att rollen som socialsekreterare inte är tillräckligt tillfredställande för de intervjuade i vår undersökning. Anledningar till detta kan vara den tunga arbetsbelastningen gällande komplexa ärenden samt att arbetet i sig inte är särskilt välbetalt och att det inte är så hög social status i yrket som socialsekreterare.

Våra egna diskussioner har berört huruvida privata bemanningsföretag i framtiden kommer att bli allvarliga konkurrenter till socialtjänsten om dess anställda. Vi tänker att det finns en risk att socialsekreterare söker sig bort från arbetet i socialtjänsten om organisationen inte börjar ta bättre hand om sina anställda och erbjuda dessa löner som återspeglar det komplexa arbete dessa faktiskt utför. Om den redan höga personalomsättningen ökar mer och mer anser vi att det finns en risk i framtiden att socialtjänstens kompetens urholkas.

För att slutligen se till det som framträtt som positivt i våra resultat vill vi peka på socialsekreterarnas inre copingstrategier som enligt dem själva fungerar och då fyller syftet i sig; d.v.s. att de upplever sig ha kontroll över sin arbetssituation. De intervjuade uttrycker också ett stort engagemang i det jobb de utför och i klienternas välbefinnande, vilket är en positiv faktor som borde få mer uppmärksamhet gällande yrkesgruppen generellt. Att

bibehålla ett genuint engagemang trots många utmaningar gällande resurser, som för lite tid, mycket dokumentation och hög personalomsättning, så lyckas dessa socialsekreterare utföra ett arbete som de upplever gör skillnad för människor och främst barn i utsatta situationer. Det vore intressant och upplyftande om mediebilderna uppvisade mer av denna sida av yrkesrollen som socialsekreterare. Som så ofta i människobehandlande arbeten behöver energin läggas mer på det salutogena arbetet; i detta fall gällande det positiva förändringsarbete som socialsekreterare upplever sig utföra för att höja statusen i yrket och tillskriva yrkesgruppen mer stolthet.

## 8 Förslag till vidare forskning

Under undersökningens gång, har vi lagt märke till att det varit stor personalomsättning i alla kommunerna. Detta har uttalat varit en negativ faktor för socialsekreterarens arbetssituation, då dessa efterfrågat ett arbetslag med längre erfarenhet och mindre omsättning inom arbetslaget. Som vi kunde se i vår analys så var erfarenhet i yrket en viktig skyddsfaktor och därför frågar vi oss varför socialtjänsten inte är mån om att de redan anställda, som har vanan inne, stannar kvar. Vårt syfte har inte varit att studera socialtjänsten som organisationen, men det hade varit intressant att få se hur ledningen ställer sig till den noterat höga personalomsättningen utifrån denna undersökning.

## 9 Fördelning av arbetet

Vi har varit två som genomfört denna studie, men vi har av praktiska skäl haft en viss uppdelning av uppgifterna medan vi gjort andra gemensamt. Vi delade upp arbetet med att kontakta de olika socialförvaltningarna i Blekinge län, och Jessica har ansvarat för att kontakta 2 kommuner, medan Elin har ansvarat för att kontakta de resterande 3 kommunerna i länet. Jessica har genomfört och ansvarat för två intervjuer och dess transkribering och Elin har genomfört och ansvarat för fyra intervjuer och dess transkribering. Allt intervjumaterial har lästs och diskuterats av båda parter. Kodning och analyscheman har gjorts tillsammans. Vi har även delat på ansvaret för att hitta litteratur och övrigt relevant material. Metodavsnittet har skrivits huvudsakligen tillsammans. Vi har bland annat delat upp teoridelen där vi ansvarade för att beskriva en teori var och skrev den återstående tillsammans. I resultat/analysdelen har vi besvarat den första frågeställningen tillsammans, sedan har Elin

ansvarat för den andra frågeställningen och Jessica den tredje. I övrigt har Jessica t.ex. haft ansvaret för att skriva tidigare forskning, medan Elin har t.ex. ansvarat för att skriva inledningen. Vi har försökt så gott det går när man arbetar i par för att arbetet ska ha samma ”röst”. Vi har under hela uppsatsens gång träffats för att sammanställa allt material, både med genomläsning av texter samt de ändringar som behövs göras. Vi har båda lika stort ansvar för uppsatsen.

## 9.1 Litteratursök

För att hitta relevant litteratur till vårt arbete så har vi använt oss av Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek i Lund. Genom Socialhögskolans biblioteks katalog: LibHub, SocINDEX, Libris och Nationalencyklopedin, men även DiVA, har vi sökt vetenskapliga artiklar och rapporter. Vi har använt oss av sökord som: socialsekreterare, socionom, stress, utmattningssyndrom, arbetsbelastning, coping strategier och organisation. De engelska sökorden vi använt är: stress, work related stress, social worker, workload, coping strategies och organization. Vi har kombinerat orden på olika sätt för att hitta relevant litteratur. Vi har även sökt relevant information på ett antal hemsidor: Arbetsmiljöverket, Vetenskapsrådet, Akademiförbundet, Folkhälsoguiden, Socialstyrelsen, Försäkringskassan, Arbetslivsinstitutet och Högskoleverket.



## 10 Referenser

- Ahrne, G & Svensson, P (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber.
- Akademikerförbundet SSR (2011) ”Novus-Socialekreterarnas arbetssituation oktober 2011” (elektronisk), *Akademikerförbundet SSRs officiella hemsida*  
<<http://www.akademssr.se/text/ny-undersokning-socialsekreterarna-hinner-inte-med-arbetsuppgifterna>> (2011-10-12).
- Antonovsky, A. (1991). *Hälsans Mysterium*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Arbetsmiljöverket (2010) ”Arbetsmiljöstatistik Rapport 2010:4, Arbetsorsakade besvär 2010” (elektronisk), *Arbetsmiljöverkets officiella hemsida*  
<[http://www.av.se/dokument/statistik/officiell\\_stat/ARBORS2010.pdf](http://www.av.se/dokument/statistik/officiell_stat/ARBORS2010.pdf)> (2011-10-31).
- Arbetsmiljöverket (2007) ”Rapport 2007:5, Tillsyn av Socialekreterares arbetsmiljö 2005-2006” (elektronisk), *Arbetsmiljöverkets officiella hemsida*  
<[http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007\\_05.Pdf](http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007_05.Pdf)> (2011-10-12).
- Arrington, P. (2008). *Stress at work: How do social workers cope?*. NASW Membership Workforce Study. Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Aspers, P (2007). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtidigt*. 1.uppl. Malmö: Liber.
- Blennberger, E. (2005). *Etik i socialpolitik och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, A (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., (rev.)uppl. Malmö: Liber.
- Coffey, M., Dugdill, L. & Tattersall, A. (2004). *Stress in Social Services: Mental Wellbeing, Constraints and Job Satisfaction*. British Journal of Social Work, vol. 34, 735-746.
- Collins, S. (2008). *Statutory Social Workers: Stress, Job, Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences*. British Journal of Social Work, vol.38, 1173-1193.
- Dagens Nyheter, (2004) ”Socialtjänsten bantas hårt” (elektronisk), *DN's officiella hemsida*  
<<http://www.dn.se/nyheter/sverige/socialtjansten-bantas-hart>> (2012-03-07).

Försäkringskassan (2011) ”Socialförsäkringsrapport 2011:17, Sjukskrivningsdiagnoser i olika yrken. Startade sjukskrivningar (>14 dagar) per diagnos bland anställda i olika yrken år 2009”. (elektronisk), *Försäkringskassans officiella hemsida*  
<<http://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/b3b07773-165a-4368-92c7-43e29ca053b7/sfr1117.pdf?MOD=AJPERES>> (2011-11-04).

Jönsson, H. (2010). *Sociala problem som perspektiv: en ansats för forskning & socialt arbete*. 1. uppl. Malmö: Liber.

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

Kvale, S & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lazarus, R & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

Lazarus, R. (1999). *Stress and Emotion: a new synthesis*. London: Free Association Books.

Levi, L (2002) “The European Commission’s Guidance on work-related stress: from words to action”, (elektronisk) <<http://isostress.com/docs/EU%20Guidance%20on%20stress%202002-19p12-17.pdf>> (2011-10-20).

Levin, C. (2008). “Att undersöka >>det sociala<< - några ingångar”. I Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen & Katarina Jacobsson, (red) *Forskningsmetodik för socialvetare*, I. utg., Natur & Kultur, Stockholm.

Nationalencyklopedin (2011) ”arbetsbelastning” (elektronisk) Tillgänglig på  
<<http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/sve/arbetsbelastning>> (2011-12-05).

Nationalencyklopedin (2011) ”arbetsmiljö” (elektronisk) Tillgänglig på:  
<<http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/lang/arbetsmiljo/117073>> (2011-12-05).

Nationalencyklopedin (2011) ”coping” (elektronisk) Tillgänglig på:  
<<http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/coping>> (2011-12-05).

Nationalencyklopedin (2012) ”Riskfaktor” (elektronisk) Tillgänglig på:  
<<http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/riskfaktor>> (2012-03-10).

Nationalencyklopedin (2011) ”Socialsekreterare” (elektronisk) Tillgänglig på:  
<<http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/lang/socialsekreterare>> (2011-12-05).

Nationalencyklopedin (2012) ”Skyddsfaktor” (elektronisk) Tillgänglig på:

<<http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/lang/skyddsfaktor>> (2012-03-10).

Nationalencyklopedin (2011) ”stress” (elektronisk). Tillgänglig på:

<<http://www.ne.se.ludwig.lub.lu.se/lang/stress>> (2011-12-05).

Socialvetenskap (2011) ”Trötthet och socialt arbete” (elektronisk), *Socialvetenskaps officiella hemsida* <<http://www.socialvetenskap.se/bloggkomm.pml?lid=11740>> (2011-10-15).

Tham, P. & Meagher, G. (2009) *Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare?* British Journal of Social Work, vol. 39, 807–827.

Vetenskapsrådet (1990) ”Forskningsetiska Principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning” (elektronisk), *Vetenskapsrådets officiella hemsida*

<<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> > (2011-10-11).

WHO (2003) ”Work organization and stress”(elektronisk), *WHO´s officiella hemsida*

<[www.who.int/occupational\\_health/publications/en/oehstress.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf)> (2012-03-07).

## Bilaga 1

### Informationsbrev

Hej,

vi heter Elin Copcutt och Jessica Holst och vi går på vår sjätte termin på socionom programmet vid Högskolan i Lund.

Vi arbetar denna termin med vår C-uppsats, ett självständigt vetenskapligt arbete inom ramen för socionomutbildningen. Syftet med studien är att undersöka socialsekreterarens upplevelse av sin arbetssituation. Hur ser din arbetssituation ut? Vad underlättar respektive försvårar din arbetssituation? Vi vill göra detta genom ett antal enskilda samtals intervjuer med socialsekreterare inom Blekinge Län.

Det finns forskningsetiska principerna som är viktiga för Dig att känna till innan intervjun:

- Din medverkan är frivillig och Du kan när som helst välja att avbryta intervjun eller avstå från att besvara en viss fråga under intervjuns gång.
- Intervjun kommer att spelas in och därefter transkriberas ordagrant av oss.
- All information som framkommer i intervjun kommer att behandlas med största konfidentialitet från vår sida: ingen information kommer föras vidare till någon obehörig, intervjupersonens namn och organisatoriska tillhörighet kommer att avidentifieras i uppsatsen.

Intervjun beräknas ta cirka 60-90 minuter.

Vi hoppas att Du kommer att finna forskningsfrågan intressant och att Du har möjlighet att delta i intervjun. Du får gärna återkomma till oss om Du har några synpunkter eller frågor på vår undersökning, eller om det finns något som är otydligt eller oklart i Ditt deltagande i intervjun.

Du kan nå oss på telefon eller via mail:

Jessica Holst  
07035-14883  
0456-14883  
[jessica.holst@hotmail.com](mailto:jessica.holst@hotmail.com)

Elin Copcutt  
07061-48685  
[elinworld@hotmail.com](mailto:elinworld@hotmail.com)

Vår Handledare:  
Carina Tigervall, Lunds Universitet

## **Bilaga 2**

### **Intervjuguide:**

#### Inledning:

Presentation av uppsatsens syfte.

Namn:

Hur länge har du arbetat inom socialförvaltningen? Arbetar du hel eller deltid?

Har du arbetat inom samma sektion hela tiden?

#### Arbetsuppgifter:

Vad är din huvudsakliga arbetsuppgift?

Finns det arbetsuppgifter som är mer positiva för dig än andra? I så fall vilka? Och varför?

Finns det krav från arbetsgivaren? Vilka? Hur upplever du dem?

Hur många ärenden har du/är du ansvarig för i månaden?

Upplever du dina antal ärenden som tidsmässigt hanterbara? Om nej; ge exempel.

Har du resurser för att utföra de arbetsuppgifter som förväntas av dig? Vilka resurser ser du som viktigast?

#### Arbetsituation:

Hur upplever du din arbetsituation som helhet? Finns det någon del du skulle vilja förändra?

Är personalomsättningen hög? Om ja: vad tror du det beror på, hur påverkar det dig i ditt arbete? Om nej; vad tror du det kan beror på?

Vad finns det för resurser att tillgå som underlättar ditt arbete? (ex: handledning, olika former av gruppmöte inom förvaltningen.

Finns det faktorer som påverkar din arbetsituation negativt? I så fall vilka? Hur påverkar de dig?

#### Organisation:

Arbetar du i olika arbetsgrupper? Om ja: upplever du att det finns stöd inom arbetsgruppen? hur stödjer ni varandra? Om nej; vad tror du att det beror på?

Upplever du att det finns en öppen kommunikation på din arbetsplats? Om ja; kan du ge ett exempel. Om nej; vad tror du det beror på?

Hur bemöts du av din/dina chefer? (trygg/otrygg, respekt/respektlöshet, uppskattad/icke uppskattad).

Får du stöd av din/dina chefer? Om ja; vilket stöd får du i så fall? Om nej; vad skulle du behöva för stöd?

Har det nyligen varit någon omorganisering, eller kommer det att utföras någon inom snar framtid? Om ja; hur tror du det kommer att påverka dig i din arbetsituation? Kan du ge exempel, positivt/negativt? Om nej: tycker du det skulle behövas? Varför?

Finns möjlighet till fortbildning på din arbetsplats? Vilken typ? Om ja, är detta något du utnyttjar. Om nej; vad beror det på?

Uppmuntrar organisationen till fortbildning?

#### Stress:

Upplever du stress i ditt arbete? Om ja: hur påverkar det dig i ditt arbete? Positivt/negativt. Ge exempel.

Vad beror stressen på, och hur hanterar du den?

Inflytande/handlingsutrymme:

Upplever du att du har inflytande i ditt arbete? Ge exempel.

Hur ser delegeringen ut?

Vad tolkar du som ditt handlingsutrymme? Ge exempel.

Upplever du ditt handlingsutrymme som tillräckligt, för litet eller för stort?

Balans arbete/fritid:

Upplever du att du måste härbärgera känslor åt klienterna? Om ja; hur påverkar det dig? Och hur hanterar du dem?

Tycker du att du har en bra balans mellan ditt arbete och din fritid? Om ja; vad beror det på.

Om nej; vad beror det på?

Upplever du att det är lätt att skilja på professionell och privat? Ge exempel.

Har du någon gång varit sjukskriven på grund av ditt arbete? Om ja; vad berodde det på?

Avslutning:

Känner du att ditt arbete gör skillnad för de klienter du möter?

Vad ser du som mest tillfredställande med ditt arbete?

Känner du att du valt rätt yrke?

Har ditt engagemang ändrats från det du var nyutexaminerad tills nu? Om i så fall, vad har ändrats och varför?

Hur ser du på framtiden vad gäller din yrkesroll? Har du något du vill tillägga?