

# Socialt arbete med barn och unga – en kvalitativ studie om socialsekreterares erfarenheter och arbetssituation utifrån individuella och organisatoriska perspektiv

Av Jessica Andersson och

Linda Tenkare

---

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Kandidatuppsats

Ht 2014



Author: Jessica Andersson and Linda Tenkare

Title: Social work with children - a qualitative study on Social Secretary experiences and work situation based on individual and organizational perspective. (translated title)

Supervisor: Lotti Ryberg Welander

Assessor: Lars Harrysson

## Abstract

The purpose of this study was to understand the experiences which social workers in social services for children have of a working situation with a high workload. Furthermore we tried to establish if Sense Of Coherence (SoC) level can in any way influence those experience. Our research questions were: What is it, according to the Social Secretary that complicates respective eases and aids the work situation? What are the consequences that social workers experience as a result of their high workload? Is there any connection between social secretary's perception of the work situation and his or her level of SOC? Our study was based on six interviews with social workers. The results were analyzed with the help of both individual and organizational perspectives. The theoretical approaches adopted to analyze the results have therefore been theories of SOC, Demand-Control-Support – (DCS) and Effort-Reward Imbalance theory–(ERI). We have also used previous research on these topics. The results of our study shows multiple failure factors in the organization, that lead to different consequences including compensatory activities for our respondents. Our study confirmed that the work in social services for children is an extremely demanding job with limited resources and little rewards. Despite this, we conclude that in fact the individual factors have the greatest impact on how the work situation is perceived and handled.

**Keywords:** *Social work, social worker, stress, supervision, workload, burnout, coping, KASAM, Demand-Control-Support – (DCS) and Effort-Reward Imbalance theory–(ERI)*

## Förord

Vi vill härmed tacka våra respondenter som ställt upp på intervjuer och delat med sig av sina upplevelser. Utan er hade inte studien inte varit möjlig att genomföra. Vi vill också tacka vår handledare Lotti Ryberg Welander som väglett oss genom arbetet.

## Innehåll

Abstract .....	2
Förord.....	2
1. Inledning.....	5
1.2 Problemformulering .....	5
1.3 Syfte.....	7
1.4 Frågeställningar .....	7
2 Metod .....	7
2.1 Val av metod.....	7
2.2 Urval .....	9
2.3 Avgränsning .....	10
2.4 Metodens tillförlitlighet .....	10
2.5 Tillvägagångssätt .....	11
2.6 KASAM – livsfrågeformulär.....	13
2.7 Arbetsfördelning.....	14
2.8 Begrepp .....	15
3 Teoretiska utgångspunkter.....	15
3.1 KASAM- Känsla av sammanhang .....	15
Krav- och kontrollmodellen .....	18
3.3 Insats- belöningsmodellen .....	19
3.4 Sammanfattning .....	20
4 Etiska överväganden.....	20
5 Orientering om kunskapsläget .....	22
5.1 Sökväg.....	22
5.2 Socialsekreterarens arbetsituation.....	22
5.3 Generella stressrelaterade problem .....	26
5.4 Arbetsorganisatoriska faktorer som kan antas underlätta arbetsituationen .....	28
5.4.1Handledning .....	28
5.4.2 Stöd.....	29
5.5 Sammanfattning av tidigare forskning .....	30
6 Resultat.....	30
6.1 Inledning.....	30
6.2 Arbetsbelastning .....	31
6.3 Tid .....	31

6.4 Fritid .....	32
6.5 Sjukfrånvaro .....	33
6.6 Personalomsättning.....	34
6.7 Söker andra arbete.....	35
6.8 Chefens roll.....	36
6.9 Kollegors betydelse .....	36
6.10Handledning .....	37
6.11 Introduktion.....	38
6.12 Kunskap .....	38
6.13 Resultat Livsfrågeformulär .....	39
6.13 Sammanfattning .....	40
7 Analys .....	41
7.1 Tid.....	42
7.2 Stöd chef och kollegor .....	42
7.3 Handledning .....	43
7.4 Personalomsättning.....	43
7.5 Sjukskrivning.....	43
7.6 Belöning.....	44
7.7 Individuella skillnader.....	44
8 Slutdiskussion .....	45
9. Referenslista .....	49
Bilaga1 .....	53
Bilaga 2 .....	54

# 1. Inledning

”Socialtjänsten faller snart sönder” var en dyster rubrik som vi möttes av i aftonbladet den 24 september 2014. Artikeln skildrar hur socialtjänstens arbetsbörda blivit allt tuffare samtidigt som ansvaret ökat för landets socialsekreterare de senaste åren. Den mörka bilden av verksamheten berättar om en hög personalomsättning och en ökad stress. Vidare sägs även att: ”Nya socionomer upplever sig ofta oförberedda på de krav och den "kaotiska" tillvaro de möter på socialkontoren” (Aftonbladet, 2014). Även Helsingborgs Dagblad har vid flera tillfällen i olika artiklar skildrat socialsekreterarens höga arbetsbelastning och personalomsättning inom socialtjänsten. Som bakomliggande orsaker till problematiken nämns nyanställda, ofta orutinerade socialsekreterare, en ansträngande arbetsituation och framförallt bristande resurser (Helsingborgs Dagblad, 2014). Situationen framställs som allvarlig i media där den redan utsatta målgruppen och personalen får ta konsekvenserna. Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) granskade under 2013 och 2014 nämndernas hantering av barnavårdsärenden. I deras rapport ”Tar socialtjänsten sitt ansvar För barn och unga?” framkommer flera allvarliga brister gällande anmälningar och utredningar. Enligt IVOs granskning anger cheferna i de olika nämnderna att bristerna främst beror på svårigheter att anställa och behålla erfaren personal men också på kompetensbrister, sjukskrivningar, tidsbrist samt stress hos personalen. Socialsekreterarna inom några nämnder påtalar brister i bl.a. stöd i ärendehanteringar, introduktionen av nyanställda, dåliga rutiner, hög personalomsättning och få resurser (IVO, 2014). Enligt Arbetsmiljöverket leder belastande förhållande på arbetet till arbetsrelaterad stress. Detta kan yttra sig i overtidsarbete, upplevelse av otillräcklighet, bristande motivation, nedstämdhet, värk, sömnbesvär och mag-tarmbesvär. Det kan också resultera i sjukskrivningar, hög personalomsättning, koncentrationssvårigheter och sämre kvalitet av arbetsresultatet (Arbetsmiljöverket, 2014).

## 1.2 Problemformulering

Enligt föräldrabalken har barn rätt till omvårdnad, trygghet och god fostran, detta är något som vanligtvis tillgodoses av föräldrarna. Då föräldrarna inte klarar av att ge sina barn trygga och goda förhållanden som anses tillräckliga åligger det på stat och kommun att gå in med stöd och hjälpinsatser. Enligt socialtjänstlagen 2 kap. 1§ har varje kommun det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp de behöver. Den sociala barnavårdens uppgift är således att urskilja de barn som riskerar att fara illa eller verkligen far illa

(Andersson & Sallnäs, 2012:13–14). För att barn ska ges goda förutsättningar i livet är således de åtgärder och skyddsnet som staten tillhandahåller familjerna av central betydelse (Andersson & Sallnäs, 2012:16). Då det sociala arbetets särdrag är omsorg och ansvar för människor som är mycket utsatta i samhället blir det extra viktigt att organisationerna fungerar som de ska för att tillgodose barn och familjers behov. Tidigare forskning visar flera brister inom organisationerna som påverkar både den enskilde socialsekreteraren och organisation som de verkar inom.

I Arbetsmiljöverkets projektrapport *Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006* framkom bl.a. att socialsekreterarna många gånger har psykiska påfrestningar i arbetet och hög arbetsbelastning. Ökat administrativt arbete, högt tempo, tidspress och begränsade möjligheter att prioritera bort arbetsuppgifter samt mycket resurser till introduktion av nyanställda sågs som några av orsakerna till den höga arbetsbelastningen. Arbetsrelaterad stress leder enligt Westerlund et al. (2008) till konsekvenser och lyfter bl.a. en amerikansk studie som nämner arbetsrelaterad stress som den vanligaste orsaken till sömnsvårigheter. Sömnproblem har långgående effekter på immunförsvaret och matsmältningen. Flera studier har enligt Westerlund et al. (2008) visat att störd sömn associeras med ohälsa och ökad sjukfrånvaro.

Pia Tham (2007) belyser i en artikel några orsaker till varför socialarbetarna vill lämna sin arbetsplats. Bakomliggande faktorer var främst bristen av stöd från organisationen men också bristen av intresse för deras hälsa och välbefinnande. Ytterligare en orsak var att man inte belönades för ett väl utfört arbete (Tham, 2007). I en annan artikel lyfter Tham (2009) att myndigheter som arbetar med barn och unga i flera rika länder har svårt att rekrytera och behålla socialarbetare. Studien belyser även att det sociala arbetet med barn och unga är ett krävande arbete inom den sociala sektorn där socialsekreterarna uppgav att arbetet påverkade deras fritid negativt. I jämförelse med andra arbetsgrupper i studien bedömde socialsekreterarna deras kompetenser som betydligt mindre (Tham, 2009).

De organisatoriska faktorer som positivt påverkar personalomsättning samt minskar sjukfrånvaron inom barnavårdsarbete inkluderar enligt personalen högre löner, rimlig arbetsbelastning, stöd och feedback för ett väl utfört arbete. Hög arbetsbelastning i kombination med låg lön medför att den enskilde ser sig som lågt värderad av organisationen (Coffey et al. 2004). Dock finns det arbetsplatser som till synes bättre än andra hanterar motgångar och svåra påfrestningar samtidigt som arbetsglädje och hälsa bibehålls bland personalen. En förklaringsmodell till varför liknande påfrestningar kan ge helt olika konsekvenser för personalen där några behåller och till och med förbättrar sin hälsa är enligt

Antonovsky beroende på individens grad av KASAM d.v.s. känsla av sammanhang (Gustafson, 2009:15).

Utifrån det sociala barnavårdsarbetets komplexitet och den problematiska arbetssituationen som belysts både i media och tidigare forskning bör arbetssituationen ses som ett samhällsproblem som är högst relevant för både forskning och det sociala arbetet. Vi vill därför undersöka detta vidare.

### **1.3 Syfte**

Vårt syfte med studien är att förstå vilka erfarenheter socialsekreterare inom den sociala barnvården har av en arbetssituation med hög arbetsbelastning. Därutöver har vi också en ambition att se om deras grad av KASAM påverkar upplevelsen av arbetssituationen.

### **1.4 Frågeställningar**

- Vad är det enligt socialsekreterares upplevelser som försvårar respektive underlättar arbetssituationen?
- Vilka konsekvenser framhåller socialsekreterare att den höga arbetsbelastningen för med sig?
- Finns det något samband mellan socialsekreterarens upplevelse av arbetssituationen och hans grad av KASAM?

## **2 Metod**

### **2.1 Val av metod**

Utifrån vårt syfte om att studera socialsekreterares arbetssituation har vi valt att använda en kvalitativ metod. Detta eftersom det är en forskningsstrategi där ord får större betydelse än kvantifiering. Valet att använda en kvalitativ metod var ganska enkelt då vi ville få en detaljerad beskrivning av personalens erfarenheter av fenomenet (Bryman, 2011:363). Genom att använda en kvalitativ metod med få deltagare får vi ett djup i personalens tolkning av verkligheten och det är det vi behöver för att besvara vårt syfte och våra frågeställningar (Bryman, 2011:340–341). Utifrån vårt syfte valde vi att använda oss av intervjuer i vår undersökning då vi tror att det kommer att ge oss den insikten i socialsekreterarnas upplevelse som vi är ute efter (May 2011:159). Vårt mål var alltså att, utan att förvränga, beskriva

respondenternas upplevelser av arbetssituationen (Kvale & Brinkmann 2010:43). Med denna utgångspunkt valde vi att använda oss av semistrukturerade intervjuer. Dessa har drag av ett vanligt vardagssamtal men då de utförs i professionellt syfte utifrån en intervjuguide innehåller den både syfte och en speciell teknik (Kvale & Brinkmann 2010:43). Detta innebar att våra intervjuer var halvstrukturerade där vi fokuserade på några valda teman, utifrån ett frågeschema (Bryman, 2011:206). På så sätt gavs vi en möjlighet att anpassa våra frågor samt välja i vilken ordning vi ställde dem. Vi gavs på så sätt möjlighet att ställa följdfrågor och få bredare svar, vilket vi troligen inte hade uppnått om vi använt oss av standardiserade frågor (Eriksson-Zetterqvist & Ahrne 2013:40). Våra intervjupersoner gavs också möjlighet att svara på frågorna med egna ord vilket skapar en närhet till studien (May 2011:163). Semistrukturerad intervju gav oss således möjlighet att ändra inriktning och fördjupa oss utifrån det vi fick fram i vår undersökning vilket skapade just den öppenheten och flexibiliteten som vi eftersträvade i vår studie (Bryman 2011:367). Möjligheten till att jämföra empirin ökade när vi använde oss utav en semistrukturerad intervjuform med liknande frågor istället för en ostrukturerad (May 2011:163).

En kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer innebar för vår del både förtjänster och nackdelar. Förtjänsten med valet av vår metod var att vi i vår undersökning fick en djupare inblick i hur de intervjuade resonerade kring hur socialsekreterarna upplevde och hanterade stress samt en helhetsbild om hur de upplevde sin arbetssituation (Bryman, 2011:369).

En av nackdelarna med våra intervjuer är att vi endast kunde undersöka ett begränsat antal personer vilket resulterade i att vi inte kan säkerställa att deras svar är karakteristiska för målgruppen. Däremot kunde vi generalisera resultatet i undersökningen till teori och begrepp istället för population då det visade sig att många av våra resultat stämmer överens med tidigare forskning (Bryman, 2011:369).

En risk med metoden, som vi dock var medvetna om, var om vi lät våra personliga värderingar eller teoretiska inriktningar påverka undersökning (Bryman 2011:355). Därför var vi hela tiden medvetna om att vi utifrån tidigare praktik samt medias vinkling av socialsekreterarens arbetssituation bildat oss en viss förförståelse kring ämnet. För att detta inte skulle påverka vår undersökning reflekterade vi ofta kring vilken betydelse vår förförståelse samt våra värderingar kunde få. Eftersom studien är gjord av blivande socionomer som intervjuat socionomer som har samma referensramar, läser samma tidningsartiklar om stress, överbelastning m.m. kan detta ha bidragit till att alternativa synsätt



och perspektiv givits mindre betydelse. Därför var det extra viktigt att tänka på ovanstående vid vår konstruktion av intervjufrågor så vi inte konstruerade frågor utifrån förväntade svar vilket då hade kunnat påverka studien negativt (Aspers, 2011:140). Däremot hade vi som utgångspunkt att arbetsbelastning var hög, vilket ingen av respondenterna motsatte sig.

Då vi smälte in i miljön vi undersökte såg vi inte någon anledning till att våra personliga egenskaper så som kön, etnicitet och ålder skulle påverka våra intervjupersoner och därmed datamaterialet (May, 2011:169).

Ytterligare begränsningar i vårt val av metod var att det är svårt att replikera studien. Svårigheterna i att replikera beror främst på att det är vi som är det främsta instrumentet vid datainsamling. Hur vi pratat och vilka följdfrågor vi valt att ställa har påverkat undersökningspersonerna vilket gör det svårt att replikera på samma sätt igen (Bryman 2011: 368-369). En annan begränsning var att de intervjuade kanske inte var helt sanningsenlig i allt de förmedlade eller att vi inte tolkade utsagan så som hen menade (Eriksson-Zetterqvist & Ahrne 2013:56). För att vi inte skulle missuppfatta våra respondenter spelade vi in våra intervjuer på band för att sedan transkribera. Vi erbjöd de socialsekreterare som vi intervjuat en kopia på den transkriberade intervjun. Detta gjorde vi dels för att säkerställa att vi uppfattat dem rätt men också för att ge dem en möjlighet att komplettera om något fattades (Bryman 2011:353). Användandet av bandinspelning var också av vikt då den gjorde så att vi kunde koncentrera oss på intervjun och vara lyhörda inför intervjupersonens svar. Detta underlättade så att vi kunde ställa följdfrågor (Bryman 2011:420).

## **2.2 Urval**

Vi använde oss utav ett tvåstegsurval där vi först gjorde ett urval av vilka organisationer vi ville använda (Eriksson-Zetterqvist & Ahrne 2013:42). Då vi var intresserade av hur socialsekreterare som arbetar med barn och unga upplever sin arbetssituation valde vi ett målinriktat urval. Detta innebar att vi kontaktade sex socialkontor vilka arbetar med barn och unga. Vi valde alltså våra deltagare strategiskt för att de skulle passa våra forskningsfrågor (Bryman 2011:392). Då vi hade begränsat med tid för denna studie valde vi i första hand att kontakta sex kontor i sex olika städer, valda utifrån geografisk tillgänglighet. Vår förhoppning var att vi kunde få intervjupersoner utifrån alla dessa kontor. Dock var vi införstådda i att ett eventuellt bortfall skulle ske. Anledningen till att vi valde flera kontor var för att undvika att ett eventuellt dåligt arbetsklimat på en arbetsplats skulle påverka resultatet. Generalisering

blir dock inte aktuellt då vi inte vet vad ett fjärde kontor hade resulterat i (Ahrne & Svensson 2013:24).

När vi gjort vårt urval av kontor kontaktade vi dessa för att få be om tillåtelse till att intervjua. Tyvärr svarade ingen och vi skickade åter ett mail till dessa kontor. Efter en tids väntan och uteblivna svar började vi vända oss direkt till socialsekreterare. Vi ringde då till de olika kontoren/mottagningarna, presenterade oss, vår undersökning och frågade vem som var lämpligast att prata med om detta. Vi blev då kopplade till en socialsekreterare som vi kunde prata vidare med. Fem av sex kontor tackade nej till att delta med hänvisning till tidsbrist. På kontoret som kunde delta fick vi en kontaktperson som skulle prata med sina kollegor om någon av dem också kunde ställa upp. Detta kallas snöbollsurval. När hen återkom erbjöd hen fem deltagare men då vi ville ha ett geografiskt bredare urval nöjde vi oss med fyra stycken. Kontor två och tre fick vi kontakt med genom föredetta arbetskamrater som via kontakter kunde vidarebefordra vår förfrågan till kontoren. Detta resulterade i att vi fick en deltagare från kontor två och tre från kontor tre. Tyvärr bokade en av deltagarna från kontor tre fel dag och hade därefter ont om tid och en annan återkom först när vi var klara med alla intervjuer. Totalt fick vi alltså sex deltagare från tre olika kontor/städer. Vi är medvetna om att urvalet inte är jämt fördelade mellan de olika kontoren vilket resulterar i att fyra av sex respondenter har samma arbetsvillkor. Trots urvalet visade det sig i resultatdelen att respondenterna svarat relativt lika oberoende av geografisk skillnad. De skillnader som framkommit synliggörs i analysen. Med tanke på svårigheter att få respondenter samt att vi också var tvungna att ha tid och resurser i beaktande, vilket i vår studie var begränsat är vi nöjda med antalet (Kvale och Brinkmann 2010:129).

### **2.3 Avgränsning**

I vår studie har vi valt att fokusera på arbetssituationen för socialsekreterare inom den sociala barnvården som arbetar med myndighetsutövning. Vi har medvetet valt att inte ta med brukarperspektivet då vår studie är begränsad men framförallt då det är socialsekreterarnas upplevelse som vi vill belysa.

### **2.4 Metodens tillförlitlighet**

I kvalitativ forskning är inte mätning målet med undersökningen och därför har det också givits mindre betydelse i vår undersökning (Bryman, 2011:351). För att bedöma vår trovärdighet har vi i enlighet med Bryman (2011: 352) använt oss av andra kriterier än dem som används av kvantitativa forskare.

För att bedöma tillförlitligheten har vi följaktligen använt fyra delkriterier. Dessa är *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *möjlighet att styrka och konfirmera* (Bryman, 2011:354).

- *Trovärdighet* innebär att våra forskningsresultat inbegriper både att vi säkerställt att forskningen utförts i enlighet med de regler som finns samt att vi använt oss av respondentvalidering (Bryman, 2011:354). Respondentvalidering innebar i vår studie att vi erbjöd att förmedla våra resultat till de socialsekreterare vilka varit föremål för undersökningen för att säkerställa att vi uppfattat våra deltagare rätt. Detta för att undvika missförstånd och feltolkningar vilket skulle stärka vår trovärdighet. Hälften av våra respondenter ville ha en kopia på den transkriberade intervjun och av dessa hade inga några synpunkter på materialet (Bryman, 2011:353). Trovärdigheten i vår studie är hög eftersom vi är två forskare som tolkat det vi sett och hört (Bryman, 2011:354).
- Då vår studie enbart innefattar sex intervjupersoner väljer vi att inte tala om generalisering utan istället om överförbarhet. *Överförbarhet* handlar om att skapa djupa och täta beskrivningar av de detaljer som ingår i den miljön som vi undersökt. På så sätt kan vi förse andra med vad Guba och Lincoln (1994) benämner som en databas med vilken de kan bedöma hur pass överförbara våra resultat är till en annan miljö (Guba & Lincoln 1994 i Bryman, 2011:355).
- *Pålitlighet* motsvarar den kvantitativa forskningens reabilitet. Detta innebär att vi har varit noggranna med att redovisa de olika faserna i forskningsprocessen så som problemformulering, urval m.m. vilket bidrar till att vår studie får en högre pålitlighet (Bryman 2011:355).
- *Möjlighet att styrka och konfirmera* innebär att det ska vara uppenbart att vi inte låtit personliga värderingar eller teoretisk inriktning påverka utförandet av och slutsatserna från vår undersökning (Bryman, 2011:355). Detta förklaras mer ingripande i vårt kapitel val av metod.

## **2.5 Tillvägagångssätt**

Utifrån våra specifika frågeställningar har vi valt att skapa teman där vi sedan formulerat våra intervjufrågor. Detta för att säkerställa att vi skulle få svar på våra frågeställningar. När vi konstruerade våra frågor men också under intervjuerna försökte vi vara uppmärksamma på att

inte ställa ledande frågor (Bryman 2011:419). Till en början hade vi tio intervjufrågor om man bortser från bakgrundsfrågorna (se bilaga 1). Efter hand och beroende på intervjupersonernas svar uppkom följdfrågor (se bilaga 1). Dessa varierar i både sak och ordningsföljd på varje intervju. Då vi intervjuat akademiker som är specialiserade inom barn och unga har vi valt att använda ett språk anpassat efter det. Vi är välbekanta med de ramar och lagar som råder inom arbetet och har därför inte ställt några frågor kring detta. Eftersom vi är socionomstudenter som har intervjuat socionomer har vi liknande referensramar vilket gör att studien eventuellt sett annorlunda ut om t.ex. en medicinare med sina specialiseringar gjort intervjun.

Samtliga intervjuer har ägt rum på respektive socialkontor i en ostörd och lugn miljö vilken deltagarna själv valt. Då vi tidigare övat intervjuerna på varandra hade vi en uppfattning om att intervjuerna skulle ta 30-60 minuter. Därför var vi från början noga med att avsätta 60minuter till varje intervju. Vår uppskattning av tiden visade sig stämma och intervjuerna tog mellan 40- 45 minuter (Bryman, 2011:420). Vi inledde med bakgrundsfakta vilket innebar information om intervjupersonens ålder, antal år inom verksamheten, tidigare utbildning. Detta för att skapa en kontakt och en god social miljö men det fanns också ett strategiskt mål för att kunna jämföra med tidigare forskning. Vi valde att spela in våra intervjuer på band för att sedan transkribera dem. Detta för att inte gå miste om detaljer (Bryman 2011:419). Vi bad självklart om personernas samtycke för att få spela in då vi inte visste om de upplevde bandinspelning hämmande och inte ville att det skulle spelas in (May 2011:181). Genom att använda oss av bandinspelning gavs vi möjlighet att koncentrera oss på intervjun och förlorade inte uttryck och speciella fraser som sades (May 2011:182, Bryman 2011:420). Vi testade vårt tekniska hjälpmedel innan för att försäkra oss om att det fungerade problemfritt. Då vi inte litar till fullo på tekniken hade vi två bandspelare med oss och vi var alltid två personer under varje intervju. Hade det uppstått problem kunde den andre anteckna även om det inte hade blivit lika detaljerat som vid en bandinspelning.

Intervjuerna har vi sedan fortlöpande transkriberat och skrivit ut. På så sätt har teman som är av relevans för kommande intervjuer synliggjorts och det tidskrävande arbetet kändes inte lika övermäktigt. Ett exempel på detta är just bristen på handledning som hamnade under temat stöd (Bryman, 2011:429-430). Genom att kontinuerligt transkribera och skriva ner vårt material fick vi en överblick samtidigt som vi bekantade oss med empirin. Detta mynnade ut i vi utifrån liknande svar valde att fördjupa frågorna för att få en bredare bild av hur de liknar varandra och därefter koda på samma sätt (May, 2011:171-172). Vi hade också möjligheten

att i efterhand ställa frågor och dessa finns med i vår bilaga. Vi har transkriberat vårt material ordagrant för att ge en rättvis bild (Bryman, 2011:431)

För att få struktur i vårt insamlade material valde vi att koda detta för att kunna se samband så att vi kunde analysera det med hjälp av teorier. Vi började med att läsa igenom empirin flera gånger för att få en helhetsbild. Därefter letade vi efter meningsenheter, d.v.s. dominerande teman i empirin som vi färgkodade och några av dessa var bakgrund, hanterbarhet, hälsa m.m. I de olika meningsenheterna letade vi sedan efter olika begrepp som vi fann relevanta för vår studie som t.ex. Stress, kunskap, övertid, stöd m.m. Dessa markerades med överstrykningspenna där vi sedan lade allt som handlade om t.ex. kunskap i ett dokument. Efter det tog vi ut relevanta textdelar från varje intervjuperson för att jämföra dessa med varandra. Huvudinnebörden av det som sagts formulerades om och sammanfattade utan att förlora dess mening. I vår resultatdel har vi med citat för att styrka vår trovärdighet. Därefter har vi sammanfattat empirin ytterligare en gång. Avslutningsvis har vi sammanfogat intervjuens viktiga teman i en utsaga som vi analyserat med hjälp av våra valda teorier samt tidigare forskning (Kvale & Brinkmann, 2011:221-222).

## **2.6 KASAM – livsfrågeformulär**

Utöver en kvalitativ intervju har vi också använt oss utav KASAM:s livsfrågeformulär. För en ingående beskrivning av Antonovskys teori KASAM hänvisar vi till vårt teorikapitel och här nedan redogör vi enbart för livsfrågeformuläret samt hur vi gått tillväga. Livsfrågeformuläret som på engelska heter Orientation of Life Questionnaire eller Sense of Coherens-scale (SoC) är utformat i form av en självskattningsskala (Antonovsky, 2005). Utvecklingen av formuläret har enligt Antonovsky tagit en lång tid och för den som vill ha en mer detaljerad beskrivning av processen hänvisar vi till kapitel 4 i Hälsans mysterium (2005).

Anledning till att vi utöver en kvalitativ intervju valde att även använda livsfrågeformuläret beror på att vi var intresserade av att undersöka om det fanns något samband mellan socialsekreterarens upplevelse av arbetssituationen och hans grad av KASAM. I samband med att respondenterna informerades om vår studie fick de även förfrågan om de kunde tänka sig att fylla i livsfrågeformuläret efter att den kvalitativa intervjun var gjord. Respondenterna informerades om KASAM och vad formuläret innebar. Fyra av respondenterna fyllde i sina formulär direkt efter intervjun under en tidsintervall på mellan 10-20 minuter. Resterande två fick pga. av tidsbrist behålla sina formulär för senare inlämning. Vi är medvetna om att svarsalternativen kan ha påverkats av flera faktorer. Tankar och reflektioner kan ha satts igång

pga. våra tidigare intervjufrågor som i sin tur eventuellt kan ha påverkat sinnesstämningen och svarsalternativen. Några av intervjupersonerna fyllde snabbt i formuläret och hann kanske inte reflektera över de olika svarsalternativen vilket också kan ha påverkat resultatet. En del av frågorna kan ha upplevts som väldigt personliga och blottande vilket kan ha inverkan på hur sanningsenligt de svarat. Utifrån ovanstående resonemang finns det alltså en möjlighet att resultaten skulle kunna bli annorlunda vid en upprepning.

Då vi trots noggrann läsning inte funnit svar på hur vi räknar ihop poängen har vi använt oss utav en tidigare c- uppsats där detta tydligt förklaras. Formuläret som vi har använt oss av innehåller 29 frågor och är det som finns på sidorna 246-253 i *Hälsans mysterium* (2005). Av frågorna handlar elva om begriplighet, åtta om meningsfullhet samt tio om hanterbarhet. Till varje fråga finns det sju svarsalternativ och när man fyller i får endast ett svarsalternativ anges. Vilka frågor som hör till vilken kategori går att utläsa på frågeformuläret i boken (Antonovsky, 2005:246–253). Vid poängräkning har vi räknat svarsalternativen på frågorna 1, 4, 5, 6, 7, 11, 13, 14, 16, 20, 23, 25 och 27 i omvänd riktning. När poängen summeras görs det först kategorivis för att sedan summeras. Fråga tre ingår inte i kategorierna men ska summeras i totalsumman. Poängsumman kan ligga mellan 29-203 poäng. Genomsnittet är vanligen 140 poäng medan ett högt KASAM ligger på 160 poäng och uppåt. Ett svagt KASAM innebär 120 poäng eller lägre (Isberg & Lidén, 2009).

## **2.7 Arbetsfördelning**

Under arbetets gång har vi valt att skriva hela vårt arbete tillsammans. Detta har fungerat på så sätt att båda har läst in sig på det som varit aktuellt ex. teori, tidigare forskning, empiri etc. och tagit ut det viktigaste. Sedan har vi träffats och jämfört materialet för att skriva ner det i vårt arbete tillsammans. Denna process har bidragit till att det tagit längre tid än om vi hade delat upp arbetet. Förtjänsterna med detta arbetssätt har varit att ett liknande språk genomsyrat hela arbetet, vi har båda varit insatta i allt material och dessutom kunnat komplettera varandra med intressanta textbitar som den andre missat att ta ut. Under intervjuerna har båda medverkat där en av oss har haft huvudansvaret för frågorna medan den andre har kunnat flika in. Huvudansvaret har skiftat från varje gång. När det gäller transkriberingarna så står vi för hälften var. Samarbetet under arbetets gång har fungerat mycket bra och vi är glada över att vi valde att göra detta tillsammans. Genom att vara två har vi ständigt kunna bolla tankar och idéer med varandra.

## 2.8 Begrepp

**Arbetsbelastning:** Arbetsbelastning betyder mängd arbete som skall utföras av viss person (Nationalencyklopedin, 2014).

**Beslutsutrymme:** innebär den möjlighet att påverka och fatta beslut som en anställd kring sitt arbete. Detta innebär givetvis också de möjligheter att påverka som organisationen ger individen (Theorell, 2003:22).

**Coping:** Hur vi hanterar problem kallas inom psykologin coping (Theorell, 2003:15).

**JP Socialnet:** En internetbaserad tjänst med material som omfattar bl.a. domar, författningar, förarbeten av intresse för socialtjänsten, myndighetsföreskrifter samt vägledande dokument.

**KASAM:** Är en förkortning av begreppet Känsla av sammanhang som bygger på tre olika komponenter vilka är begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet (Antonovsky, 2005:43).

**Psykosocial:** Samspelet mellan psykiska och sociala faktorer. D.v.s. samspel i båda riktningarna.

**Stress:** Termen "stress", som det används idag myntades av Hans Selye 1936, som definieras som "the non-specific response of the body to any demand for change". Enligt Selye är stress en reaktion utifrån både negativa och positiva utmaningar och hot (The American Institute of Stress, 2014).

**Stressor:** Påfrestning som individen utsätts för (Antonovsky, 2005).

## 3 Teoretiska utgångspunkter

### 3.1 KASAM- Känsla av sammanhang

1970 gjorde Antonovsky en studie på israeliska kvinnor där han jämförde den psykiska hälsan på kvinnor som suttit i koncentrationsläger. De hade alla upplevt svåra trauman och observationen som Antonovsky gjorde var att vissa kvinnor var vid tillfredställande hälsa medan andra inte var det. Utifrån detta formulerade han den salutogenetiska modellen (KASAM) vilken han publicerade i Health, Stress and Coping 1979 (Antonovsky, 2005:15).

Den salutogena iden har inte fokus på det patogena d.v.s. risk- och sjukdomsfaktorer utan lyfter istället blicken på hälsofrämjande faktorer. Istället för att tänka i termer om varför människor blir sjuka fokuserade Antonovsky på vad det är som gör att människor förblir

friska (Antonovsky, 2005:31). Antonovsky använde sig inte av det traditionella synsättet där individen antingen ansågs sjuk eller frisk utan såg det snarare som en skala där individen ständigt förflyttade sig mellan de två polerna hälsa och ohälsa. Vad Antonovsky vill få fram är att människor trots en sjukdomsdiagnos kan uppleva hälsa (Gustafson, 209:16). KASAM teorin bygger alltså på en hälsofrämjande idé där vi alla har inneboende resurser som kan göra att vår upplevelse av hälsa ökar. Alla de krävande påfrestningar som vi utsätts för under vår livshistoria påverkar oss olika. KASAM teorin förklarar en orsak till varför liknande påfrestningar kan ge helt olika konsekvenser för individerna där några behåller och till och med förbättrar sin hälsa (Gustafson, 209:15).

KASAM Är en förkortning av begreppet Känsla av sammanhang som bygger på tre olika komponenter vilka är *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet* (Antonovsky, 2005:43).

***Begriplighet*** handlar om i vilken mån inre och yttre stimuli upplevs som förnuftmässigt konkreta, dvs där information ses som sammanhängande, strukturerad samt tydlig. Hos en person där känslan av begriplighet är hög förväntas stimuli vara förutsägbara och när de inte är det går det åtminstone att ordna och förklara. Motsatsen till detta dvs låg begriplighet kännetecknas av att tillvaron upplevs kaotisk, oförklarlig och slumpmässig (Antonovsky, 2005:434).

***Hanterbarhet*** syftar istället på i vilken grad man upplever att det står resurser till ens förfogande. Dessa resurser hjälper en att möta svårigheter och krav man ställs inför. Resurserna behöver inte bara vara ens egna som t.ex. kunskaper utan kan också innefatta familj, vänner och kollegors resurser som man får ta del av. En människa med hög känsla av hanterbarhet upplever inte att livet behandlar en orättvist och ser sig inte som en offer. Detta innebär att när olyckliga saker sker kan man hantera det och klarar av att gå vidare (Antonovsky, 2005:45).

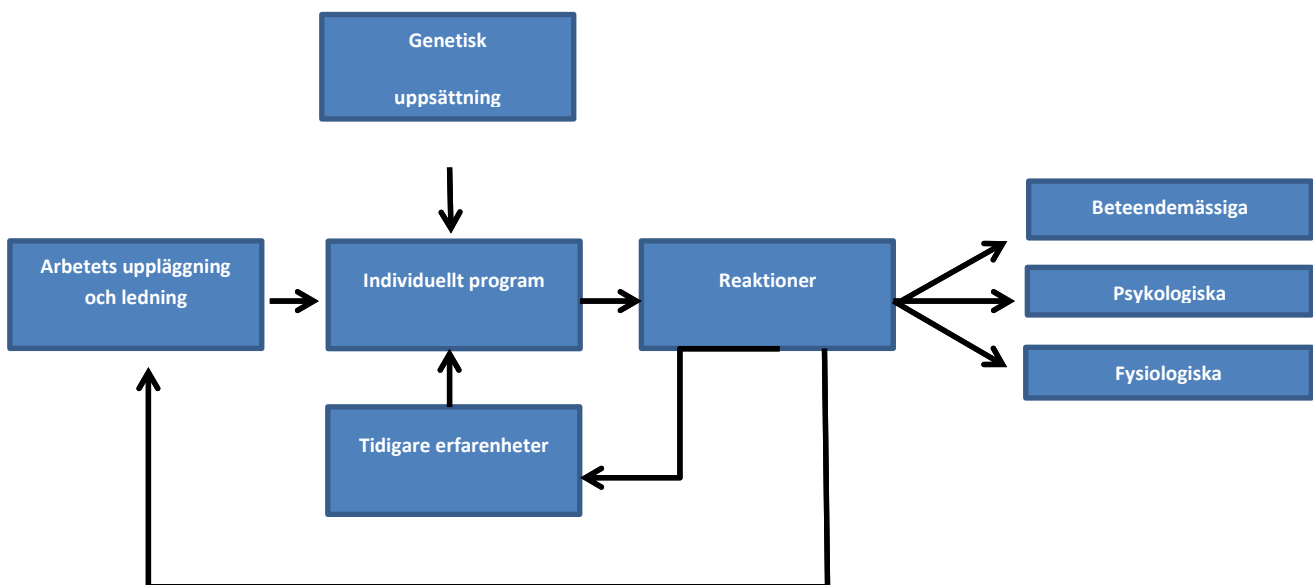
Den sista delen i KASAM begreppet är ***meningsfullhet*** vilken Antonovsky ser som en motivationskomponent. Det handlar om att ha områden i livet där man är engagerad och som betyder något för en känslomässigt. Upplever man en meningsfullhet med de krav och hinder som man möter i livet engagerar och investerar man också energi i dessa utmaningar. Man välkomnar utmaningen, konfronterar den och gör sitt bästa för att ta sig igenom den istället för att ge upp direkt (Antonovsky, 2005:46).



Alla komponenterna i KASAM behövs men är enligt Antonovsky mer eller mindre centrala. Meningsfullhet ses som den viktigaste då hög begriplighet eller hanterbarhet inte klarar sig någon längre stund utan den. Är man motiverad och bryr sig är det lättare att hitta resurser till de olika utmaningar som man ställs inför. Därefter kommer begriplighet då hög hanterbarhet kräver förståelse. Dock är inte hanterbarhet oviktig eftersom meningsfullheten och begripligheten avtar om man inte tror att det finns resurser till förfogande (Antonovsky, 2005:50).

### 3.2 Krav-Kontroll-Stöd modellen

Interaktionen mellan psykiska och sociala faktorer är vad Theorell (2003:14) avser med begreppet psykosocial. Samspelet sker i båda riktningarna. Enligt Theorell (2003:15) finns det tre nivåer i en persons arbete som kan användas för att förklara samspelet, omgivningsnivå, individnivå och reaktionerna. Reaktionerna på omgivningen uppstår i interaktionen med individens program som i sin tur betingas av individens genetiska faktorer, tidigare erfarenheter (alla erfarenheter, inte bara i barndomen) och arbetets uppläggning och ledning (Theorell, 2003:15) Reaktionerna som uppstår lagras som erfarenheter, för varje tillfälle individen utsätts för psykosocial påfrestning förändras hans erfarenheter. På så sätt påverkar de sociala faktorerna individens program.



Källa: Skapad utifrån Theorell 2003:15

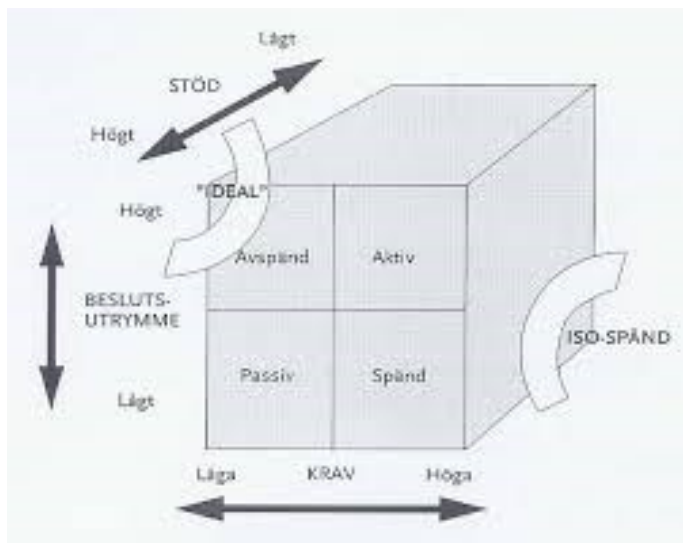
Vårt individuella program kan också härledas till hur vi hanterar påfrestningar utifrån individnivå (Theorell, 2003:15). Hur vi hanterar problem kallas inom psykologin coping. Locus of control (kontroll-lokus) handlar om hur man bemästrar problem som uppstår och var

individens finner lösningen. Om individen anser att hen själv kan påverka situationen kallas det intern kontroll-lokus. Anser hen istället att lösningen ligger utanför individen talar man om extern kontroll-lokus. (Theorell, 2003:15)

### **Krav- och kontrollmodellen**

Teorin utgår från den relation som finns mellan yttre psykiska krav och de möjligheter till beslutsutrymme och stöd som individen får i sin omgivning (Theorell, 2003:17). Med beslutsutrymme avses kontroll vilken delas in i två delar. Theorell (2003:22) tar upp två grundkomponenter påverkansmöjlighet och kunskapskontroll/stimulans. Påverkansmöjlighet innebär att individen känner att hen har kontroll genom att den har möjlighet att påverka vad som ska göras och hur det ska ske. Kunskapskontroll/stimulans innebär att den anställda har möjlighet att utvecklas och använda sin kunskap. För att ha stora chanser till att ha kontroll över situationer krävs det att de anställda har tillgång till vidareutbildning och handledning (Theorell, 2003:22). Psykosociala arbetskrav avser hur hårt och intensivt den anställde måste arbeta och inkluderar till exempel, tidspress och arbetsbelastning (Rydstedt et al. 2007). Fyra Extremsituationer brukar beskrivas angående relationen mellan krav och kontrollmöjligheter (Theorell, 2003:17).

1. *Den avspända*, innebär att individen har stora möjligheter att utöva kontroll (beslutsutrymme) samtidigt som kraven inte är överdrivet höga. Individen kan planera sitt arbete och arbeta i skälig takt.
2. *Den passiva*, kännetecknas av lite kontroll (beslutsutrymme) samtidigt som individen har väldigt låga krav på sig.
3. *Den aktiva*, karakteriseras av att möjligheten till kontroll (beslutsutrymme) är stor och kraven är höga samtidigt som individen själv kan bestämma hur dessa ska klaras av. I sådana situationer utvecklas individens förmåga att utöva kontroll, vilket leder till att individen lättare hanterar stress när den dyker upp i arbetet
4. *Den spända*, kännetecknas av lite kontroll (beslutsutrymme) samtidigt som individen har höga krav på sig. Stressen som uppstår i en spänd situation, där individen själv inte har någon kontroll, ackumuleras vilket leder till att det blir svårt för individen att dra nytta av lugnare perioder i arbetet. Enligt Theorell (2003:17) finns det omfattande forskning vilken visar att det är just denna Extremsituation som ökar risken för sjukdom.



Figur Krav- kontrollmodellen.

Källa: Karasek, R., Theorell, T. Healthy Work. New York: Basic Books, 1990.

Till detta läggs också vilket stöd individen får från arbetskamrater och chefer. Enligt Theorell (2003:17) finns det flera vetenskapliga undersökningar som visar att bra stöd på arbetet minskar risken för sjukdom. Om vi tittar på bilden ovan ser vi att idealarbetet består av högt stöd medan den "iso-spända" består av motsatsen vilket för individen kan innebära betydligt förhöjd sjukdomsrisk (ibid:17).

### 3.3 Insats- belöningsmodellen

Insats- belöningsmodellen har sitt ursprung i medicinsk sociologi och representerar en nyare syn på relationen mellan arbete och hälsa. Insats- belöningsmodellen tar inte bara arbetsinnehållet i beräkningen, utan också arbetsrollen utifrån ett samhällsperspektiv, samt den anställdes individuella coping mönster och behov av kontroll (Rydstedt et al. 2007).

Vi människor drivs i stor utsträckning av att vi vill ha belöning för våra prestationer. Theorell (2013:21) belyser att när individer inte blir belönade trots maximala ansträngningar leder detta till ohälsa. Siegrist som skapat modellen hade grundtanken att desto större ansträngning desto högre belöning. Belöningen innefattar inte enbart pengar, utan även status och självkänsla som t.ex. beföringsmöjligheter samt feedback (Theorell, 2003:22). Det finns både individuella och miljömässiga komponenter när det gäller insats och belöning. I insats ingår dels samma yttre krav som i krav- och kontrollmodellen dvs. arbetskrav och dels de inre kraven som individen bl.a. har med sig i sina livserfarenheter. Det som ingår i belöning kan påverkas av yttre omständigheter i miljön, som t.ex. beföringsmöjligheter feedback och löneutveckling. Inte enbart detta ligger till grund för hur individen upplever sin belöning, det

påverkas också till stor del av hur den enskilde individen tolkar belöningen som tillräcklig. Det långsiktiga resonemang som användes på krav- kontrollmodellen kan även tillämpas här. En individ som under lång tid ansträngt sig mycket på arbetet utan att blivit belönad för detta löper hög risk att utveckla en frustration. Denna frustration kan yttra sig på flera olika sätt bl.a. genom aggressivitet samt kroppsliga somatiska reaktioner (Theorell, 2003:22)

### **3.4 Sammanfattning**

De teoretiska ansatserna valdes delvis efterhand som vi genomförde våra intervjuer. Valet av teori grundade sig på att vi ville analysera våra resultat av upplevd arbetssituation både utifrån individuella och organisatoriska utgångspunkter. De olika modellerna handlar om arbetsorganisering och arbetsbelastning. Även kunskapsläget visar att socialsekreterare ofta har mycket hög arbetsbelastning. KASAM- begreppet var vi sedan tidigare bekanta med och ytterligare en anledning till valet var att vi ville se om det fanns något samband mellan socialsekreterarens upplevelse av arbetssituationen och hans grad av KASAM. Krav-Kontroll-Stöd modellen och KASAM har flera liknande utgångspunkter i sina teorier. Vilket kan bero på att omfattande forskning utvecklats och byggt vidare på KASAM som bl.a. resulterat i Krav-Kontroll-Stöd modellen och belöningsmodellen (Antonosky, 2005:10). Likheterna vi funnit som är av betydelse för vårt arbete är att de belyser betydelsen av stöd, resurser, att uppleva kontroll över sitt arbete samt individuella faktorer. Skillnaderna mellan teorierna är att det i KASAM trots påvisande av stöd, resurser etc. är i grunden individens inneboende resurser som är avgörande för hans upplevelse av hälsa och inte organisatoriska faktorer. I Krav-Kontroll-Stöd modellen läggs fokus på att den yttre miljön antas bestämma känslomässiga reaktioner och beteenden hos individen, medan psykologiska egenskaper eller subjektiva faktorer inte beaktas i den omfattningen. Belöningsmodellen har sitt ursprung i medicinsk sociologi precis som KASAM och representerar en nyare syn på relationen mellan arbete och hälsa. Modellen tar inte bara arbetsinnehållet i beaktande utan också arbetsrollen i ett samhällsperspektiv, samt den anställdes individuella coping mönster och behov av kontroll (Rydstedt, et al. 2007). Båda modellerna integrerar sociologiska och psykologiska teorier och kan på så sätt hjälpa oss att analysera sambanden och öka förståelsen mellan respondenternas psykosociala arbetsförhållanden och hälsoreultat (Rydstedt, et al. 2007).

## **4 Etiska överväganden**

Under hela vår studie har vi haft ett etiskt tänkande och följt den etiska principen som innebär att man ska göra gott och minimera risken för att en intervjuperson ska lida skada (Kvale &

Brinkmann 2011:89). Vi har att övervägt om det finns eventuella konsekvenser både gällande individ- och gruppnivå (ibid:90). Från början hade vi funderingar framförallt kring livsfrågeformuläret då detta är ett väldigt personligt formulär som kan väcka flera känslor. Vi vet inte hur detta har påverkat våra respondenter men vi var väldigt tydliga med att informera om formuläret, att det var frivilligt samt att om de upplevde frågorna som för påträngande kunde de avstå att svara på just den/de frågorna. Enbart en av de intervjuade valde att avstå en fråga. När vi presenterar empirin i resultatdelen kommer vi inte att använda några markeringar för att visa vilken grad av KASAM som hör till vilken respondent samt att ordningen slumpas fram. Detta då det finns en risk att de olika respondenterna från samma kontor eventuellt utifrån citat känner igen varandra, vilket kan vara känsligt. Då vårt ämne också berör deltagarnas arbetssituation hade vi i åtanke att intervjupersonerna inte skulle behöva oroa sig för att någon kunde höra vad som sades under intervjun, framförallt inte chefen (Bryman 2011:131). Därför utfördes alla intervjuer i enskilda rum med stängd dörr.

De etiska principerna som har vi arbetat utifrån:

- Vi har i enlighet med *informationskravet* informerat våra intervjupersoner om det allmänna syftet med vår studie samt vilka moment som ingår (Kvale och Brinkmann 2011:87). Deltagarna har också att informerats om att det är frivilligt att delta i studien och att de kan avsluta sitt deltagande precis när de vill (Bryman 2011:131).
- Den andra etiska principen innebär att deltagarna själva bestämmer över sin medverkan och detta kallas *samtyckeskravet*. Då vi inte har intervjuat någon som är minderårig är vi inte i behov av vårdnadshavares godkännande (Bryman 2011:131).
- Vi har behandlat empirin med största möjliga konfidentialitet där ingen oberättigad har kunnat komma åt den (Bryman 2011:132). Vi tror inte att vår studie har framkallat några konflikter för våra intervjupersoner men precis som Kvale och Brinkmann (2010:87) skriver finns det en risk för detta när det gäller institutionella miljöer vilket det gör i vårt fall. För att skydda intervjupersonerna och oss från eventuella konflikter har deltagarna erbjudits en skriftlig överenskommelse om vad som ingår i konfidentialiteten (Kvale och Brinkmann 2010:87). Detta innebar att vi förvarar bandinspelningar och utskrifter på en trygg plats. Vi har tillika värnat om konfidentialiteten genom att dölja deltagarnas namn redan i utskriftsstadiet. När vi inte längre behöver bandinspelningarna kommer dessa att raderas (Kvale och Brinkmann 2010:202-203). Genom att göra detta uppfyller vi *konfidentialitetskravet*.

- Deltagarna har informerats om *nyttjandekravet*, d.v.s. att deras utsagor enbart kommer att användas för forskningsändamålet (Bryman 2011:132).

## 5 Orientering om kunskapsläget

### 5.1 Sökväg

Idén till uppsatsen har kommit utifrån det vi läst i media och redogjort i vår problemformulering. Utifrån detta har vi valt att fokusera på socialsekreterarnas arbetssituation inom arbetsområdet med barn och unga. I detta kapitel redogör vi för forskning som är relevant för vår studie. När vi orienterade oss inom kunskapsområdet använde vi oss av bl.a. söktjänsten Libris, Google scholar och Lub-search. Genom att använda sökord som *social work*, *social worker*, *stress*, *supervision*, *workload*, *burnout*, *coping* och *KASAM* hittade vi tidigare forskning som var relevant för vår studie. All forskning som vi använt är peer-reviewed. Vi har även varit inne på Socialstyrelsen, Arbetsmiljöverket och Inspektionen för vård och omsorg hemsidor. Utöver detta har vi även sökt tidningsartiklar om socialt arbete.

### 5.2 Socialsekreterarens arbetssituation

Pia Tham är fil.dr. i socialt arbete vid Stockholms Universitet. Hon har gjort flera studier om socialsekreterarna arbetsmiljö och hur den kan förbättras. Tham utgår ifrån organisationsteori där hon analyserar nedanstående artiklar utifrån perspektiven; Krav/kontroll modellen, ansträngning/belöningsmodell samt nyinstitutionell teori. Studierna bygger på material som är insamlat under vintern 2002 och våren 2003. Pia Thams (2007) artikel *Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare* ger oss en bild av de olika orsakerna till att socialarbetarna vill lämna sin arbetsplats. Studien visar att av de 309 svarande hade 54 procent av socialarbetarna varit på sin nuvarande arbetsplats i två år eller mindre, cirka 25 procent hade arbetat i mer än fem år på sin nuvarande arbetsplats och 48 procent av de intervjuade hade som avsikt att lämna sin arbetsplats. Anledningen till att socialsekreterarna ville lämna sin arbetsplats var främst bristen av stöd från organisationen men också bristen av intresse för deras hälsa och välbefinnande. Även det sociala klimat d.v.s. i vilken mån det var avslappnat och trivsamt hade betydelse. Ytterligare en orsak var att man inte belönades för ett väl utfört arbete (Tham, 2007).

Ytterligare en intressant artikel från Tham (2009) är *Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare?* Artikeln visar att

myndigheter som arbetar med barn och unga i flera rika länder har svårt att rekrytera och behålla socialarbetare. De anställda hade också i genomsnitt varit anställda på deras nuvarande arbetsplatser betydligt kortare perioder än någon av jämförelsegrupperna (d.v.s. högutbildade inom förskola, sjukhus, grundskola och socialkontor som inte arbetar med barna/unga) och hade den lägsta medelåldern (Tham, 2009). Studien belyser även att det sociala arbetet med barn och unga är ett krävande arbete inom den sociala sektorn där socialsekreterarna uppgav att arbetet påverkade deras fritid och privatliv negativt. I jämförelse med andra arbetsgrupper i studien bedömde socialsekreterarna deras kompetenser som betydligt mindre. Trots att resultat stöder slutsatsen om att socialarbetare i allmänhet är mer utsatta för problemen på arbetet än jämförelsegrupperna, var de dock betydligt mer benägna att beskriva sin närmsta chef på ett mer positivt sätt än någon av de andra grupperna. De beskrev chefen som rättvis, uppmuntrande och stödjande. De upplevde också betydligt större kontroll över beslut än någon annan grupp (Tham, 2009).

Artikeln *Stress in Social Services: Mental Well-being, Constraints and Job Satisfaction* (2004) är författad av Coffey, M; Dugdill, L; Tattersall, A. Margaret Coffey har en postdoktoral forskartjänst inom naturvetenskapliga fakulteten och forskar om stress i socialtjänsten. Dr Lindsey Dugdill är professor i hälsovetenskap och Andrew Tattersall är professor och forskar om stress och arbetsbelastning. Studien genomfördes på två socialkontor i nordvästra England. Det primära syftet med forskningen var att undersöka arbetsrelaterad stress, orsakerna samt se vilka insatser som syftar till att minska eller eliminera stressorerna. Frågeformulär skickades ut till 3771 respondenter men enbart 33 procent svarade. Resultatet visar att personal som arbetar inom den offentliga sektorn anger att stress är den största enskilda faktorn som påverkar deras beslut att lämna arbetet. I studien framkommer det att de socialarbetare som arbetade med barn och familjer hade högst sjukfrånvaro och sämst välbefinnande. Den svåraste aspekten av jobbet som togs upp var bristen på tid för att kunna göra jobbet ordentligt. Mest missnöjd var personalen med det sätt organisation styrdes, chans till befordran, lönen och erkännande för gott arbete (Coffey et al. 2004). Stressrelaterade frånvaro stod för största orsaken till arbetsrelaterad frånvaro, följt av infektioner och ryggproblem. För att förbättra arbetstillfredsställelsen handlade det b.l.a. om att anställa mer personal, ge mer stöd och omgående ersätta personal som slutar (Coffey et al. 2004)

*Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work* skriven av Astvik &

Melin (2012). Wanja Astvik är fil.dr och forskar vid Stockholms universitet och Mälardalens högskola. Marika Melin är forskare vid Stockholms universitet. Syftet med deras studie var att identifiera olika mönster av copingstrategier som används för att hantera obalansen mellan höga arbetskrav och få resurser. Vidare ville de undersöka vilka olika konsekvenser copingstrategierna fick för de anställdas hälsa och arbetets kvalitet. Deras studie finansierades av ett forskningsanslag från AFA, Fo, RSA och Kring. Enkäter skickade ut till 247 anställda vid nio olika arbetsplatser; tre arbetsplatser inom äldreomsorgen, tre inom socialt arbete och tre inom barnomsorgs arbete. Ifyllda frågeformulär inkom från 195 (79%). Resultatet belyser hur strategier för att hantera hög arbetsbelastning hanterades av de olika yrkesverksamma respondenterna. *Self-support*, *voice* och *compensatory* var tre strategier som tydligt urskildes bland de yrkesverksamma. Socialsekreterarna i studien var överrepresenterade bland de som i huvudsak använde strategin kallad *compensatory and quality reducing*. Strategin gick ut på att arbeta mer intensivt, strunta i lunchen eller andra pauser, ta med arbetet hem och ta på sig mer arbete än man hade utrymme för. De tenderade oftare än de övriga i studien att arbeta när de var sjuka och att ta ut semester istället för sjukfrånvaro (Astvik & Melin, 2012). Resultatet belyser alltså att det finns en påtaglig risk att individer börjar använda kompenserande insatser för att hantera ökade krav på arbetet och när dessa kompensationsansträngningar inte är tillräckliga tvingas de anställda också att göra nedjusteringar av kvaliteten på deras arbete. Om dessa kompensationer och kvalitetsminskningar är vanliga i en organisation menar forskarna att det är ett tecken på att de anställda driver sig själva för hårt för att uppfylla upplevda skyldigheter och plikter. Detta leder i sin tur till stressrelaterad ohälsa för de anställda. Undersökningen tyder alltså på vikten av att tillhandahålla goda arbetsförhållandena och organisationsstrukturer som bidrar till att anställda framför sina åsikter samt att man samarbetar och stödjer varandra (Astvik & Melin, 2012).

Även Aronsson et al. (2014) beskriver att ett sätt att hantera den höga arbetsbelastningen är att kompensera genom att öka sina personliga insatser. Det kan vara genom att skära ner på korta raster, möten, etc. och försöka arbeta snabbare. Om detta inte är tillräckligt, kompenserar man det genom att arbeta över. En annan strategi är att arbeta vid sjukdom istället för att sjukskriva sig. Att arbeta när man är sjuk är en riskfaktor för framtida frånvaro och ohälsa (Aronsson et al. 2014).

Aronsson Gunnar och Astvik Wanja professor respektive fil.dr vid Stockholms universitet samt Gustafsson Klas forskarassistent på Karolinska (2014) presenterar i *Work Conditions, Recovery and Health: A Study among Workers within Pre-School, Home Care and Social*



*Work* som syftar till att ge en detaljerad beskrivning av relationerna mellan arbetsvillkor, stress, hälsa och brist på återhämtning. Studien som var en del av ett större projekt om copingstrategier i Human service organisationer. Respondenterna var anställda inom äldreomsorg, förskola och socialt arbete. Enkäter skickades ut till 247 anställda vid nio arbetsplatser i mellansverige och svarsfrekvens var på 79 procent. Studien finansierades av AFA försäkring.

I rapporten *Stabilitet som kompetensstrategi för social barn- och ungdomsvård* står det att den sociala barn- och ungdomsvården ofta beskrivs som ett av de svåraste områdena inom socialtjänsten (SKL). Rapporten bygger på en kartläggning av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) som gjorts efter att de fått flera signaler från olika kommuner om att arbetssituationen inte är bra. Det handlar främst om en ökad personalomsättning samt svårigheter att locka personal till verksamheten.

I Arbetsmiljöverkets projektrapport *Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006* redovisas resultatet av ca 400 inspektioner, fördelade på 139 arbetsställen/förvaltningar. I rapporten belyses bl.a. att socialsekreterarna många gånger har psykiska påfrestningar i arbetet och hög arbetsbelastning. Ökat administrativt arbete, högt tempo, tidspress och begränsade möjligheter att prioritera bort arbetsuppgifter sågs som några av orsakerna till den höga arbetsbelastningen. Som en ytterligare orsak till den höga arbetsbelastningen ses den höga personalomsättningen, vilken resulterade i att mycket resurser användes till introduktion av nyanställda vilket också innebar att kontinuiteten i verksamheten försämrades. Socialsekreterarna förmedlade att deras möjligheter att arbeta professionellt begränsades av arbetsbelastningen, även få resurser gjorde det omöjligt att ständigt leva upp till intentionerna i socialtjänstlagen. Bristande handledning saknades av flera (Arbetsmiljöverket, 2007).

Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) granskade under 2013 och 2014 nämndernas hantering av barnavårdsärenden. I deras rapport *”Tar socialtjänsten sitt ansvar För barn och unga?”* framkommer flera allvarliga brister gällande anmälningar och utredningar. Av den allvarligaste sorten rör det anmälningar som varit i behov av utredning enligt IVO men som lagts ner. Även gällande förhandsbedömningar och utredningar visade det sig att den lagstadgade tiden inte alltid hölls. Barnrättsperspektivet måste också förbättras så att barnen får komma till tals och framföra åsikter i högre utsträckning än vad som görs idag. Enligt IVOs granskning skyller cheferna i de olika nämnderna på att bristerna främst beror på

svårigheter att anställa och behålla erfaren personal men också på kompetensbrister, sjukskrivningar, tidsbrist samt stress hos personalen.

Skydds nätet genom socialtjänsten fungerar inte i praktiken för många barn och unga. Brister som har framkommit vid IVO:s inspektioner är så pass allvarliga att nämnderna måste vidta åtgärder för att säkerställa att de följer de lagar och regler som finns. Rekryterings svårigheter en vanlig orsak till brister. Socialsekreterarna inom några nämnder påtalar brister i bl.a. stöd i ärendehanteringar, introduktionen av nyanställda, dåliga rutiner, hög personalomsättning och få resurser (IVO)

### **5.3 Generella stressrelaterade problem**

Det finns vetenskapligt underlag för att personer som har allt för höga krav och känner att de har små möjligheter att påverka sin arbetssituation oftare utvecklar depressionssymtom än andra. Rapporten Arbetsmiljöns betydelse för symtom på depression och utmattningssyndrom bygger på studier huvudsakligen från Europa och Nordamerika där forskarna undersökt arbetsförhållanden och symtom på depression och utmattningssyndrom (SBU). Rapporten visar också att symtom på depression och utmattningssyndrom oftare drabbar de som har ett påfrestande arbete där belöningen upplevs som liten i förhållande till ansträngningen. Samma sak gäller vid upplevelse av bristande stöd av arbetsgruppen eller mobbning och konflikter. De som i minst omfattning utvecklar symtom på depression och utmattningssymtom är de som upplever att de behandlas rättvist samt har goda möjligheter till att kontrollera sitt arbete (SBU). Även enligt arbetsmiljöverket leder belastande förhållande på arbetet till arbetsrelaterad stress. Detta kan yttra sig i övertidsarbete, upplevelse av otillräcklighet, bristande motivation, nedstämdhet, värk, sömnbesvär och mag-tarmbesvär. Det kan också resultera i sjukskrivningar, hög personalomsättning, koncentrationssvårigheter och sämre kvalitet av arbetsresultatet (Arbetsmiljöverket, 2014).

I artikeln *Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms* (2004) skriven av Ashley E. Nixon, Joseph J. Mazzolab, Jeremy Bauera, Jeremy R. Krueger and Paul E. Specto. I studien som bygger på en metaanalys av 79 studier har forskarna undersökt sambanden mellan en mängd olika yrkesstressorer och fysiska hälsoreultat. Enligt Nixon et al. (2011) är faktorer som utlöser stress är organisatoriska begränsningar, personliga konflikter, rollkonflikter, arbetsbelastning, arbetstider, och brist på kontroll. Stressrelaterade symtom som sömnstörningar och magproblem var signifikanta (Nixon et al. 2011).

Marc, C & Oşvat, C (2013) lyfter i sin artikel *Stress and Burnout among Social Workers*. *Social Work Review* faktorer som leder till utbrändhet. Dessa är alltför professionella krav, tidsbrist, brist på uppskattning, belöning för sitt arbete, brist på stöd från chefer och kollegor, brist på vila och hur familjeförhållandena ser ut (Marc & Oşvat, 2013).

Det är en kvalitativ studie som belyser hur socialarbetaren upplever stress och utbrändhet på arbetsplatsen. Deltagarna var 18 socialarbetare anställda i statliga institutioner och frivilligorganisationer i Oradea. Marc & Oşvat (2013) lyfter även lösningar för att förebygga utbrändhet hos socialarbetarna exempelvis tydligt uttalade arbetsuppgifter, god kommunikation i organisationen och hjälp och stöd från teamet. Även handledning och möjligheter till professionell utveckling lyftes som viktiga faktorer. Tidigare arbetslivserfarenhet sågs som en möjlig en källa till effektiva copingstrategier för att hantera stressande situationer. Även fritidsaktiviteter ses som stresslindrande (Marc & Oşvat, 2013).

Wilberforce et al.(2014) belyser i sin studie att socialarbetare löper särskild risk för arbetsrelaterad stress. De utlösande stressfaktorerna är även här hög arbetsbelastning och lite kontroll över beslut. Den teoretiska ansatsen utgår ifrån arbetspsykologi, krav/kontroll modellen där 249 anställda inom den Brittiska socialtjänsten (vuxenenheten) deltog Resultatet visar att krav/kontroll modellen är ett användbart ramverk för identifiera de som löper störst risk för stress (Wilberforce et al. 2014).

Arbetsrelaterad stress leder som vi beskrivit ovan till sömnproblem och Westerlund et al. (2008) belyser detta i artikeln *Work-related sleep disturbances and sickness absence in the Swedish working population, 1993-1999*. Studien visar att sjukskrivningar pga. arbetsrelaterade sömnstörningar ökat markant från 1993-1999 bland den arbetsföra populationen. Majoriteten av dessa hade även depressiva symtom. Ökningen var störst bland kvinnorna och i studien deltog totalt 28 426 personerna i åldern 16-64 år. Westerlund et al. (2008) lyfter också tidigare forskning i artikeln bl.a. en amerikansk studie som nämner arbetsrelaterad stress som den vanligaste orsaken till sömnsvårigheter. Sömnen har långgående effekter på immunförsvaret och matsmältningen. Flera studier har enligt Westerlund et al. (2008) visat att störd sömn associeras med ohälsa och ökad sjukfrånvaro. Arbetsrelaterad stress och dåliga arbetsförhållande har visat sig vara förenat med sömnproblem och ökat behov av återhämtning (Westerlund et al. 2008). En upprepad och långvarig stressrelaterad aktivering av kroppens olika fysiologiska system utan möjlighet till

vila och återhämtning resulterar i en försämring av de fysiologiska resurserna och ökar därmed risken för ohälsa på sikt. Sömn är förmodligen den viktigaste återhämtningsfaktorn efter en ansträngning. En studie påvisade en tydlig koppling mellan sömnbrist och mottaglighet för förkylningsvirus (Aronsson et al. 2014). Långa arbetstider förkortar återhämtningstiden (Caruso et al. 2006) och kan vara en riskfaktor, framförallt när övertiden är ofrivillig (Escribà-Agüir et al. 2009).

I artikeln *Statutory Social Workers – Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences* som är en textanalys av tidigare forskning (79 studier) som gjorts inom det sociala arbetet. Collin lyfter i sin artikel tillfredställelsen socialarbetare känner i/för sitt arbete. Han berör hälsosamma och ohälsosamma copingstrategier som socialarbetare använder, könsskillnader och vikten av stöd. Organisationen har helt klart en mycket stor inverkan på socialsekreterare och anses enligt Collins (2007) ha den starkaste effekten på arbetstillfredsställelse samt hur personalen hanterar stress. Dock betonar Collins (2007) att vi inte får glömma vilken inverkan individuella skillnader så som t.ex. god självkänsla, motståndskraft och härdighet har på hur vi hanterar stress (Collins, 2007).

## **5.4 Arbetsorganisatoriska faktorer som kan antas underlätta arbetssituationen**

### **5.4.1Handledning**

Socialsekreterarens uppdrag är att hjälpa andra människor vilket innebär dilemman och avvägningar av många slag. Att inte kunna erbjuda det stöd som uppfattas som nödvändigt kan generera känslor av otillräcklighet. Känslor av maktlöshet kan uppstå när man försöker hjälpa dem vars behov inte kan uppfyllas av de tillgängliga resurserna (Astvik, 2003). Handledning är till för att förbättra förståelsen för arbetet, hitta nya metoder och strategier för uppgifterna, uppmuntra anställda till att reflektera samt en plats för känslomässigt stöd (Bradley & Höjer, 2009, Karvinen-Niinikoski & Salonen, 2005).

I FoU rapporten *Varför handledning?:handledning som professionellt projekt och organisatoriskt verktyg inom handikappomsorg och individ och familjeomsorg* (2007) av Höjer et al. är syftet att undersöka vilken inverkan handledning har på och av organisationen. I studien vilken var både kvalitativ och kvantitativ deltog chefer och personal från individ och familjeomsorg samt handikappomsorgen från 13 kommuner i Göteborgsregionen. Sammanlagt telefonintervjuades 54 chefer och bland personalen besvarade 193 personer en

enkät. De teoretiska utgångspunkterna är organisations- och professionsteori. I studien framkommer det att det är vanligast att diskutera klientärenden, personalens förhållningssätt samt deras känslor (Höjer et al. 2007:69-70). Vidare framgår det att handledning har betydelse för arbetsmiljön och kan således motverka stress och utbrändhet genom att personalen ges stöttning. I handledningen ges personalen ökad förståelse för klienterna, får hjälp med att hantera och förstå egna känslor samt får nya idéer och lösningar. Den ökade förståelsen för klienterna, ens egna värderingar samt att man får inputs från andra bidrar till bättre anpassade insatser för klienten. Handledningen bidrar också till att arbetsgruppen blir mer samspelt, drar åt samma håll samt att de i mindre grad låter sina personliga känslor påverka arbetet. Optimal handledning leder således till mental avlastning där ork och engagemang bibehålls samt fylls på (Höjer et al. 2007:73-80).

Enligt professor Karvinen-Niinikoski och doktorand Salonens (2005) artikel *Spänningar inom handledningsdiskussionen* framkommer det att socialsekreterare har svårare att dra nytta av handledningen jämfört med andra yrkesgrupper. Detta beroende på att socialsekreterarna har fullt upp med att försöka klara av sin arbetsstress. Dock kan handledning ses som ett hjälpmedel för stresshantering. På arbetsplatser där stressen inte var lika påtaglig uppfattade personalen att de utvecklades och fick vidare perspektiv på deras arbete av handledningen (Karvinen-Niinikoski & Salonen, 2005). För att kunna dra nytta av handledning krävs också att individerna är nöjda med handledaren och att det är ett bra klimat i handledningsgrupperna (Karvinen-Niinikoski & Salonen, 2005, Höjer et al. 2007:73).

#### **5.4.2 Stöd**

Stöd är en av de viktigaste strategierna i coping. Tidigare forskning visar att socialt stöd är en skyddsfaktor mot stressreaktioner (Aronsson et al. 2014; Collins, 2007). Stöd har definierats som en resurs som hjälper människor att hantera stress på arbetet genom stödjande relationer med andra (Aronsson et al. 2014). Att prata om stressrelaterade tankar och känslor hjälper människor att införa en kognitiv struktur för att underlätta integrationen och lösning av stressupplevelser, medan begränsningar för utlämnande av dessa känslor kan hindra dessa processer (Collins, 2007). För att minska stressupplevelsen krävs en avgränsning mellan arbete och livet utanför arbete. Det är således inte bara en fråga om individens förmåga att sätta gränser utan handlar också om vad arbetsorganisationen d.v.s. vad ledning och ledarskap kan bidra med. Tydliga mål, resurser som matchar kraven och tid för reflektion minskar behovet av att ta med sig arbetet hem (Aronsson et al. 2014).

Stödsystem i socialt arbete kan delas in i två kategorier: formellt och informellt. Formellt stöd innebär bl.a stöd från chefer och genom handledning. Informellt stöd innebär stöd från kollegor, familj och vänner (Collins, 2007). Collins (2007) belyser att tidigare studier betonar vikten av stöd från kollegor. Han lyfter att socialt stöd från arbetskamrater kan skydda mot de negativa effekterna av arbetsbelastningen som leder till utbrändhet, medan lite socialt stöd, särskilt lågt stöd av kollegor associeras med större risk för utbrändhet. Stöd från kollegor är alltså enligt Collins (2007) en betydande buffert för att minska socialsekreterarens stress (Collins, 2007).

## **5.5 Sammanfattning av tidigare forskning**

Sammanfattningsvis har vi redovisat ett urval intressanta studier som belyser faktorer som i högsta grad berör området vilket vi vill fördjupa oss i. Tidigare forskning har således fungerat som ett underlag för våra intervjufrågor. Den visar att arbetsbelastningen är hög och att hög arbetsbelastning ger olika former av stressreaktioner samt att kompensatoriska åtgärder vidtas. Tidigare forskning påvisar att det krävs förbättringar inom en rad områden. Den mest omfattande svenska forskningen kring ämnet är gjord av Tham som samlade in sin empiri 2002/2003. Efter detta har Astvik, Melin och Aronsson berört ämnet. Internationellt sätt är forskningen mer omfattande men belyser i stort sett samma problematik som den nationella. Trots att det forskats kring ämnet de senaste tio åren verkar problemen kvarstå samtidigt som medvetenheten är hög. Därför ser vi ett behov av att åter igen belysa området. Då tidigare forskning belyser främst organisatoriska faktorer som bakomliggande orsaker och fokuserar desto mindre på individuella vill vi i vår studie kombinera båda synsätten för en bredare förståelse.

# **6 Resultat**

## **6.1 Inledning**

Vi har intervjuat sex socialsekreterare verksamma inom den sociala barnvården. Fyra av dessa arbetar som barnavårdsutredare på kontor 1, 2 och 3. En arbetar som familjehemssekreterare på kontor 1 och den andre som barnsekreterare också på kontor 1. Vi har valt att benämna samtliga som socialsekreterare och tilldelat dem vars en bokstav. Samtliga respondenter har socionomexamen, är mellan 26 – 51 år gamla (medelåldern är 39 år) och har arbetat som socionomer i 2-6 år. På sina nuvarande arbetsplatser har de varit i 1-

6år (medeltid 3 år). Hälften av respondenterna har tidigare arbetat som socionomer inom andra verksamheter medan det för de tre resterande innebar deras första anställning.

När vi transkriberat våra intervjuer har det visat sig att många säger liknande saker. Att välja ut vissa citat har inte alltid varit det lättaste men vi har försökt att variera de olika respondenterna samt använda de tydligaste citaten som beskriver empirin. Se bilaga för fr

## **6.2 Arbetsbelastning**

Alla de intervjuade upplever att arbetsbelastningen är hög. För lite tid och för lite personal är något som återkommande nämns som bidragande faktorer. Att arbetet i sig beskrivs som tungt, oförutsägbart och påfrestande gör inte arbetssituationen bättre. Den höga arbetsbelastningen leder i sin tur enligt deltagarna till stress som visar sig på olika sätt både fysiskt och psykiskt. B beskriver att hen har en inre stress p.g.a. att hen aldrig hinner återhämta sig eller känner att hen är ikapp. Hen förklarar att den inre stressen uppstår genom att det ständigt dyker upp nya saker och dessa tar aldrig slut.

D & E beskriver i nedanstående citat hur hens hälsa påverkats av arbetsbelastningen;

... den fysiska för att man av hög arbets-belastning får ett sämre immunförsvar och inte klarar sig lika bra mot virus och annat som går runt hela tiden. Och sedan den psykiska, det är tufft arbete och inte alltid man kan släppa det när man går hem. (D).

Hög arbetsbelastning leder till trötthet och knappt ork, energi och kraft till en fritid. Ibland vill man bara stänga av!(E).

## **6.3 Tid**

Enligt de intervjuade leder den höga arbetsbelastningen till att de måste omprioritera i sitt arbete. Samtliga uttrycker att det är det akuta som får komma i första hand i sådana situationer medan övriga ärenden får vänta. Några av konsekvenserna som de intervjuade kan se med den höga arbetsbelastningen är att de inte har tid att sätta sig in de i olika ärendena samt att journalanteckningar släpar efter. Gällande journalanteckningarna lyfter flera att det är av vikt att de skrivs omgående så att ingen viktig information försvinner.

Det är hög arbetsbelastning och det är tung arbetsbelastning och det här med att hela tiden prioritera – vem prioriterar du bort och vad kan hända den... postfacket kan ju vara så fullt så du inte hinner med hela högen. (E).

Ytterligare en konsekvens som beskrivs av en socialsekreterare är att de inte har möjlighet att träffa barnen vars situation de utreder i den utsträckningen som de hade önskat. Detta blev extra tydligt för hen på en föreläsning om barnsamtal där föreläsarna förespråkade 10-15 samtal vardera med barnen i en utredning. Hen uppger att hen träffar barnen två till tre gånger under en utredning och ibland sker inget direkt samtal. Vidare säger hen att det finns möjlighet till fler samtal men då får hen bortprioritera andra saker eller lägga till tid på flexen. En annan stressfaktor som nämns är att ungdomar oftast kommer för sent till möten. Detta leder till att tiden inte räcker till allt som hade behövts diskuteras då det ofta är andra möten inbokade efteråt.

Under flera intervjuer kom även bristen på tid till reflektion på tal. Den höga arbetsbelastningen leder enligt de intervjuade till att de inte alltid hinner tänka igenom sina ärenden och beslut i den utsträckningen de önskar. Detta kan resultera i att det bl.a. inte blir den bästa tänkbara insatsen till just denna familj/barnet. Tidsbristen påverkar också möjligheten att få input i ett ärende av en kollega, B förklarar det i följande citat;

... det är ju en brist att man kanske inte har så många ögon som man borde ha och det är helt och hållet relaterat till arbetsbelastningen, att det är ingen som hinner det, att man inte tar sig den tiden. Alla är ju upptagna med sitt. (B).

#### **6.4 Fritid**

Endast två av de sex intervjuade upplever att de oftast kan koppla bort arbetet när de går hem. Det är när det händer något speciellt i ett ärende det blir svårt att koppla bort arbetet på fritiden. Alla upplever dock att deras fritid i olika grader påverkas av arbetet. De som tar med arbetet hem berättar att deras sömn påverkas negativt. Några berättar att de kan vakna mitt i natten och ligga och grubbla över arbetet. C beskriver just detta i följande citat;

...jag tar med mig jobbet hem, jag har svårt att koppla bort det, jag sover inte så bra på nätterna, det räcker att det är mycket att göra i ett ärende och det är ett sådant ärende man tänker ofta på, då vaknar jag på nätterna och så är det ofta det ärendet som poppar upp i huvudet. (C).



Det är inte bara sömnen som påverkas av arbetet, utan även deras lediga tid. En gemensam faktor för alla intervjuade är att de regelbundet arbetar över. Fem av de sex intervjuade har i snitt minst en övertidstimme per dag.

...fritiden påverkas! Idag kom jag inte från jobbet förrän 19:15, och har inte ens hunnit äta lunch. (E).

...man behöver ju också sitta hemma och koppla av. Det kan ju ta från familjeliv och så om man inte vaktar på det, men det är ju svårt att hålla gränsen. (F)

Utöver övertiden så är det flera som arbetar in sin lunch och andra småpauser. Att ständigt arbeta över och aldrig veta när de kan gå hem från arbetet ger enligt deltagarna konsekvenser som t.ex. att de hoppar över träning eller annat socialt umgänge.

När jag arbetade inom XXX träffade jag mina vänner mycket mer, nu har jag dragit ner på min vänkrets ganska mycket till dem som fattar att jag inte hinner träffa dem varje månad, jag umgås med sambon och familjen ledig tid och det är inte lika ofta jag träffar kompisar... Min syster tjarar på mig att jag skall söka ngt annat, hon tycker att jag är för trött. (C).

Ja, på så sätt att jag helst inte vill träffa en människa på min dyrbara lediga tid! Men tar mig givetvis den tiden ändå, då det också är viktigt. (B).

## 6.5 Sjukfrånvaro

Samtliga tillfrågade går till arbetet trots sjukdom, pga. akuta saker samt att deras arbetsuppgifter inte försvinner. Detta resulterar enligt deltagarna att läkningsprocessen förlängs samt att sjukdom ofta bryter ut på helgen. Några uppger även att de enbart stannar hemma vid sjukdom som innebär att de är sängliggande eller inte kan röra. Ibland händer det då att de arbetar hemifrån under sjukdomstiden. E säger i följande citat;

Gällande sjukdom så, ja jag går till jobbet när jag är sjuk. Ska vara ganska illa innan man stannar hemma, men går oftast tillbaka för tidigt vilket blir en ond cirkel. Man har press på sig då jobbet väntar på en när man kommer tillbaka. Skulle det hända något akut i ärenden

hanteras detta, men annars får det vänta till handläggare/utredare är åter i tjänst vilket gör att man inte gärna stannar hemma. (E).

På frågan om de varit sjukskrivna pga. stress och arbetsbelastning svarar samtliga nej. Några framför att det varit gränsfall samtidigt som några upplever sig ha blivit sjukare av arbetsbelastningen. F beskriver sin strategi i nedanstående citat;

Jag försöker att inte vara sjukskriven... Men jag går alltså själv nu och får hjälp med stresshantering och så... för att kunna relaxa, kunna hålla liksom allting ifrån sig. (F).

Flera uppger dock att de har kollegor som är eller har varit långtids sjukskrivna p.g.a. utbrändhet relaterat till arbetsbelastningen. A beskriver i följande citat om hur sjukskrivningar påverkar hen:

Det är ju klart att det påverkar, då kan man behöva gå in i andras ärenden och samma sak egentligen om andra har mycket att göra och man får gå in och ta mer, då påverkar det ju. (A).

F berättar att på hennes arbetsplats pratas det väldigt lite om arbetsrelaterade sjukskrivningar då detta sprider negativ energi och arbetsklimatet försämras. Det är också av hänsyn till den enskilde individen.

## **6.6 Personalomsättning**

På två av tre kontor beskrivs personalomsättningen som hög/periodvis hög. På det första kontoret beskrivs personalomsättningen som relativt stabil, där majoriteten arbetat minst fyra år. Arbetet med barn/unga beskrivs av flera deltagare som ett område där det ständigt söks ny personal och för många blir det första arbetet efter socionomutbildningen. På kontor tre anställs socionomer ibland innan de är färdiga med sin utbildning. Den höga personalomsättningen beskrivs av deltagarna som en konsekvens av den höga arbetsbelastningen samt det påfrestande arbetet. Den höga personalomsättningen har enligt samtliga deltagare negativ inverkan både på arbetet, arbetsgruppen samt klienterna. De negativa följderna deltagarna tar upp är att arbetsgruppen aldrig är stabil, det tar tid och engagemang att lära känna nya kollegor, bristande kunskap och erfarenheter bland de nyanställda samt att klienter får nya handläggare där nya relationer ska skapas.

Det blir ju så att när en person skall sluta så får den inga nya ärenden vilket gör att alla andra får ärenden istället och det blir ju en stoppkloss där, men förhoppningsvis får vi bara fortsätta vara en stabil grupp så tror jag att det kommer att bli bättre och jag gillar att jobba som utredare, jag gör verkligen det, just nu gör jag det, så jag vill fortsätta. (C).

Många jobbar 1 år och slutar och det är ju inte bra för någon, framförallt inte för de barn och ungdomar vi jobbar med för det är ju ytterligare ett svek. Det är inte heller bra för familjehemmen, för de får också börja om precis som barnen, att åter igen dra sin historia, åter igen så kommer det någon som kanske har andra tankar och idéer mot vad man har haft innan, alltså det som man avtalat med en socialsekreterare gäller inte för den andra, och det gäller ju både barnen, familjehemmen och de biologiska föräldrarna. Detta gör att man får börja om och uppfinna hjulet om och om igen och det är stressigt. (D).

### **6.7 Söker andra arbete**

Alla deltagare har någon gång funderat på att byta arbete p.g.a. den höga arbetsbelastningen, stressen och övertiden som påverkar privatlivet. Anledningen till att de inte bytt arbete förklarar de beror på att de har en stöttande chef och ett gott arbetsklimat i arbetsgruppen trots den höga personalomsättningen. Arbetet beskrivs också av deltagarna som roligt i grund och botten.

Jag tycker generellt sett att det är en bra arbetsplats, att man ställer upp för varandra, framförallt ställer man upp för sina vänner, men man ställer ju upp för varandra, det gör man över lag, jag tror att det är anledningen till att man stannar... Sedan är frågan – vill jag fortsätta med detta så ser det likadant ut mer eller mindre på alla ställen, så det är i så fall om man byter tjänst helt och hållet och jobbar med något annat. (D).

Ja, om det är någonting som gör att man skulle sluta eller söka sig vidare så är det just pga. arbetsbelastningen, det är inte pga.

kollegorna eller att man inte trivs – här i alla fall – utan att man är stressad för det mesta. (B).

## **6.8 Chefens roll**

Samtliga deltagare belyser vikten av ett bra stöd från cheferna vid hög arbetsbelastning. De viktiga egenskaperna hos en bra chef är enligt deltagarna att chefen har god kunskap inom området, lyssnar, ger stöd vid hög arbetsbelastning och hjälper till att prioritera. Det är inte enbart vid hög arbetsbelastning som lyfter behovet av en närvarande chef utan även när svåra beslut ska fattas eller när ärenden är extra påfrestande. Några nämner också att det är chefens ansvar att se till att det är en bra stämning i arbetsgruppen, samt att chefen aldrig ska vara partisk. I studien framgår att samtliga är nöjda med sin närmaste chef i nuläget.

I våras hade vi en period då vi alla hade mkt att göra och då kände jag inte riktigt att de lyssnade på oss när vi sa att vi hade mkt att göra. De sa att vi fick lära oss att prioritera och strukturera arbetet och sådana saker. Vår upplevelse var ju att det var inte det det handlade om utan det var för att det var mycket att göra och vi hade en tuff situation och så. Sedan när de förstod att vi menade allvar så satte de in en extra person som kom in och jobbade under sommaren och vi har fått extra personal insatt nu också, så förhoppningsvis kommer det att bli bättre. (C).

Även uppskattningen från chefen har stor betydelse för arbetet. Flera deltagare lyfter, om än med skämtsam ton, att det inte är p.g.a. lönen som de arbetar ”här”. Därför betonar de vikten av att med jämna mellanrum få höra att de gör ett bra arbete och vad det är de gör bra. Även uppskattning i form av olika personalfester och andra små saker som att chefen bjuder på tårta har betydelse.

## **6.9 Kollegors betydelse**

Det upplevda stödet mellan kollegor i arbetsgruppen varierar mellan de olika kontoren. På kontor ett upplever tre av fyra att de har stöd av sina kollegor och får hjälp när det krisar. D som är en av dem som anser sig ha stöd av sina kollegor tror att detta är individuellt då hon själv tar hjälp av sina närmsta vänner på arbetet och backar upp dem på samma sätt vid behov. Hens kollega förklarar stödet så här:

Måna om varandra är vi, det beror ju lite grand på vilket stöd man tänker på, vi bryr oss om varandra och pratar med varandra och sådär.

Sedan är det ju så att när alla har mycket att göra så är det ju ingen som kan hjälpa någon annan mer så direkt. Men man har ju alltid stöd från medhandläggaren och tack och lov så har vi medhandläggare i de flesta ärendena, det är bra. (C).

Upplevelsen som förmedlades från kontor 2 var att kollegorna har en väldigt bra gemenskap, där de kan bolla och prata med varandra. Men då alla överlag har lika tung arbetsbelastning förklarade E att tiden inte finns till att hjälpa kollegorna även om hen gärna skulle vilja göra det. Från kontor 3 beskriver F att de arbetar i team och att de hjälps åt så mycket som tiden tillåter.

### **6.10Handledning**

Det är enbart en av de sex intervjuade som har tillgång till handledning i nuläget, d.v.s. hösten 2014. Samtliga uttrycker dock ett behov av att ha tillgång till extern handledning och ser det som ett viktigt redskap i arbetet. Fördelarna med handledning som tas upp av deltagarna är att det är lättare att lyfta saker i en handledning än att ta det i arbetsgruppen då alla arbetar på liknande sätt. De beskriver också att de genom handledning får en input utifrån om hur de kan göra i ärenden, ges nya infallsvinklar samt får positiv energi. Genom att få stöd utifrån kan de lyfta svåra ärenden och ges tillfälle till reflektion. På kontoret som F arbetar på är handledningen numera obligatorisk. Hen säger dock att hen hade gått på den oavsett men att det tidigare var kollegor som pga. tidsbrist struntade i att gå. Detta påverkade enligt hen handledningen negativt. Flera deltagare poängterar vikten av en bra handledare som dessutom är någotsånär insatt i arbetet för att själva handledningen ska vara givande. Citaten nedan belyser vikten av handledning

...det är absolut nödvändigt med handledning. (B).

Nu skall vi börja till våren med MI-handledning, så vi har fått en tjock bok som vi skall läsa, som vi inte hinner läsa på arbetstid. Innan dess så har vi inte haft handledning sedan i våras, när vi hade en man som vi var ganska missnöjda med och då avslutades det och tanken var att vi skulle ha handledning gemensamt med någon chef, men det har inte blivit av... Man behöver lyfta och reflektera över saker på ett annat sätt, som man gör när man har handledning. Så det behövs absolut, det är jätteviktigt. (D).

## 6.11 Introduktion

Samtliga deltagare hade fått någon slags introduktion som varierade i allt från några dagar till veckor. Dock anser alla att den var bristfällig och ser flera nackdelar med en kort introduktion. Konsekvenserna som tas upp är bl.a. osäkerhet i yrkesrollen på grund av bristande kunskaper inom området. En strategi som flera av deltagarna i studien använde sig av var att fråga och ta hjälp av andra i arbetsgruppen vilket resulterade i att det lades mer på ansvar på arbetsgruppen. Att introduktionen blir bristfällig har enligt deltagarna flera olika orsaker. F betonar att det hade underlättat för alla parter om det hade funnits något färdigt koncept att använda vid introduktionen av nyanställda.

I följande citat beskriver C och D sin introduktion.

När jag började så var tanken att jag skulle ha en ganska bra introduktion, men det hände grejer, det blev sommar och man kastades in i arbetet på ngt sätt så. (C).

... det är ju väldigt omfattande arbetsuppgifter och när jag började så sa de två upp sig, som jobbade på den här tjänsten båda två. Jag hade väl jobbat tillsammans med dem i 1 mån när bägge slutade och då hade jag chefer som inte heller hade så mkt kunskap om placering plus att jag var ensam på två tjänster, så jag for omkring som en skottspole överallt och gjorde bara det som var akut och sedan efter hand fick man då lära sig arbetet och det var mycket som inte var gjort, journalanteckningar som kanske inte skrevs fullt ut som de skulle, beslut som inte var inlagda och... (D).

## 6.12 Kunskap

På frågan om de deltagande upplever att deras kunskaper är tillräckliga för deras arbetsuppgifter svarar samtliga både ja och nej. Arbetet beskrivs som komplext och föränderligt där det inte alltid finns givna svar. Fem av sex uttryckte en önskan om fler möjligheter till vidareutbildning, som en slags specialisering. De önskade också mer tid för att uppdatera sig på bl.a. lagändringar, läsa på JP infonet m.m. Alla deltagare erbjuds dock vidareutbildning men inom olika tidsintervaller. Vidareutbildningarna är anpassade efter arbetsuppgifter samt hur länge man arbetat i organisationen. Följande citat förtydligar detta.

Ja det får vi, men det tar lite tid. Nu är det på gång med barnsamtalutbildning, nu är det inte jag som skall gå den här gången.

Jag har jobbat i 1,5 år och det hade varit ganska bra att få det ganska snart, men inte direkt för då vet man inte riktigt vad man pratar om, men ganska snart. Jag vet inte hur lång tid det kommer att dröja, jag tror att jag skall få gå nästa omgång till våren. (C).

Samtliga är positivt inställda till att vidareutbilda sig men ser tidsbrist som ett problem när det rör sig om att läsa in materialet. Även bortfall av en hel arbetsdag ses som ett problem då deras ordinarie arbetsuppgifter blir liggande. Endast vid akuta fall tar någon annan över arbetsuppgifterna. Dock önskar flertalet mer utbildning om tidsutrymmet hade funnits.

Utbildningar och föreläsningar får vi. Däremot känner jag inte att vi har tid att läsa in den litteratur vi skulle behöva. Som t ex nu så utreder vi ju familjehem enligt Kälvesten och där har jag gått den utbildningen och där finns en del böcker som man behöver läsa, som jag har köpt in, som jag inte hunnit läsa och den utbildningen var klar i maj och nu är det november och jag har fortfarande inte öppnat dem. (D)

Deltagaren som är mest nöjd med möjligheten till vidareutbildning är tydlig med att poängtera att det är den anställdes eget ansvar att säga ifrån om behov finns.

### 6.13 Resultat Livsfrågeformulär

Respondenter	Begriplighet max 70 poäng	Hanterbarhet Max 70 poäng	Meningsfullhet Max 56 poäng	SUMMA Max 203 poäng
X	55	50	45	154
X	50	58	41	154
X	53	62	50	169
X	35	53	42	132
X	53	52	48	157
X	28	42	34	109

Som vi nämnt tidigare kan poängsumman ligga mellan 29-203poäng. Genomsnittet är vanligen 140 poäng medan ett högt KASAM ligger på 160 poäng och uppåt. Ett svagt KASAM innebär 120 poäng eller lägre (Isberg & Lidén, 2009). Som vi kan utläsa ur tabellen ligger två av respondenterna under genomsnittet och dessa två kommer från olika kontor. Individen med lägst KASAM ligger under 120 poäng och har såldes ett lågt KASAM. För

respekt för respondenterna har vi valt att i ovanstående tabell låta respondenterna vara helt anonyma.

Nedan följer en kort repetition av begreppen:

**Begriplighet** handlar om i vilken mån inre och yttre stimuli upplevs som förnuftmässigt konkreta, d.v.s. där information ses som sammanhängande, strukturerad samt tydlig (Antonovsky, 2005:43). **Hanterbarhet** syftar istället på i vilken grad man upplever att det står resurser till ens förfogande. Dessa resurser hjälper en att möta svårigheter och krav man ställs inför (Antonovsky, 2005:45). Den sista delen i KASAM begreppet är **meningsfullhet** vilken Antonovsky ser som en motivationskomponent (Antonovsky, 2005:46).

### 6.13 Sammanfattning

Den sammantagna bilden av socialsekreterarnas berättelser visar en hög arbetsbelastning där socialsekreterarna ständigt måste omprioritera i sitt arbete och sätta det akuta främst. För lite tid till arbetsuppgifterna och för lite personal är något som återkommande nämns som bidragande faktorer till den höga arbetsbelastningen. Även en periodvis hög personalomsättningen beskrivs, vilket resulterar i negativ inverkan både på arbetet, arbetsgruppen samt klienterna. En bristfällig introduktion till ett arbete som beskrivs som tungt, oförutsägbart och påfrestande resulterar i en osäker yrkesroll på grund av bristande kunskaper inom området.

Den höga arbetsbelastningen leder till att socialsekreterarna vid flera tillfällen arbetar in lunchen, andra raster och regelbundet arbetar över. Arbetsituationen leder till stressreaktioner som visar sig på olika sätt både fysiskt och psykiskt. Privatlivet och fritiden påverkas negativt genom ständig övertid där fritidsaktiviteter och vänner prioriteras bort. Även sömnlösa nätter ses som ett resultat av arbetssituationen då majoriteten anser att det är svårt att koppla bort arbetet. Det stressfyllda arbetet gör att deltagarna inte har tid att stanna hemma och går till arbetet trots sjukdom. Den sammantagna bilden visar att den arbetsrelaterade stressen påverkar socialsekreterarna negativt men trots det har ingen av de intervjuade socialsekreterarna varit sjukskriva pga. arbetsrelaterad stress. Däremot beskriver de att de har kollegor som är och har varit det. Ett överraskande svar som kom från kontor 3 var att man på hens arbetsplats inte gärna vill diskutera arbetsrelaterade sjukskrivningar, eftersom det blir så dålig stämning. Ett av de mer framträdande resultaten som berör både arbetssituationen och betydelsen av stöd till socialsekreterarna är att enbart en av deltagarna regelbundet har handledning. På kontor 1 och 2 har socialsekreterarna inte haft tillgång till handledning under hösten 2014. Under intervjuerna framkom att bristen på handledning begränsar möjligheterna



till stöd och reflektion. Beskrivningen av det kollegiala stödet skiljer sig markant mellan kontoren. På kontor 1 talas det om att hjälpa varandra och ställa upp för varandra. På kontor 2 och 3 talas det om att stödet finns där och att alla vill hjälpa varandra men inte hinner pga. tidsbrist.

Alla deltagare har någon gång funderat på att byta arbete p.g.a. den höga arbetsbelastningen, stressen och övertiden som påverkar privatlivet. Anledningen till att de stannat beror på att de har en stöttande chef som visar uppskattning och ett gott arbetsklimat i arbetsgruppen trots den höga personalomsättningen. De viktiga egenskaperna hos en bra chef är enligt deltagarna att chefen har goda kunskaper inom området, lyssnar, ger stöd och hjälper till att prioritera. Ytterligare en anledning till att de stannar är att de anser att deras arbete är meningsfullt och att det de utför är viktigt.

## 7 Analys

Av de fyra extremsituationerna i krav och kontrollmodellen tolkar vi utifrån resultatet att våra respondenter befinner sig i *den spända* (Theorell, 2003:17). Denna kännetecknas av lite kontroll samtidigt som individen har höga krav på sig. Stressen som uppstår i en spänd situation, där socialsekreteraren själv inte har någon kontroll, ackumuleras vilket leder till att det blir svårt för hen att dra nytta av lugnare perioder i arbetet. Detta kan eventuellt vara en förklaring till att flera av våra respondenter inte upplever någon tid till återhämtning trots att arbetsbördan periodvis är mindre.

Våra respondenter uttrycker en konstant hög arbetsbelastning och enligt Theorell (2003:17) finns det omfattande forskning vilken visar att det är just denna extremsituation som ökar risken för sjukdom vilket kan förklara respondenternas upplevelse av försämrade immunförsvar. Hanterbara krav i arbetet påverkar arbetsförmågan positivt så stressen som skapas tillfälligt ökar produktiviteten. Däremot påverkas individen och arbetsförmågan negativt när stressen är långvarig och möjligheterna till att fatta egna beslut är låga, vilket även våra socialsekreterare beskriver (Theorell, 2003:17). Socialsekreterarna som vi har intervjuat upplever psykiska påfrestningar i arbetet och hög arbetsbelastning vilket i flera avseende stämmer överens med tidigare forskning. Organisatoriska faktorer som försvårar arbetssituationen och leder till stress omfattar högt tempo, tidspress, övertid och begränsade möjligheter att prioritera bort arbetsuppgifter (Nixon et al. 2011).

## **7.1 Tid**

Bristen på tid är ett genomgående tema i alla intervjuer även om vi inte gjort en tidsstudie. Enligt våra respondenter resulterar tidsbrist i en rad konsekvenser. Socialsekreterarna vi har intervjuat kompenserar på samma sätt som tidigare forskning belyser, genom att skära ner på raster, möten, hoppa över lunchen och försöka arbeta snabbare. Om detta inte är tillräckligt arbetar de över vilket leder till långa arbetstider som förkortar deras återhämtningstid vilket kan vara en riskfaktor för deras hälsa, framförallt när övertiden är ofrivillig som den är för våra respondenter. Långa arbetstider resulterar också i mindre fritid och för våra deltagare innebär detta att de avsätter mindre tid till fritidsaktiviteter vilket enligt tidigare forskning innebär att de går miste om stresslindring. Flera av våra respondenter lider av sömnstörningar som de relaterar till den höga arbetsbelastningen vilken gör att de har svårt att koppla bort arbetet. Utan möjlighet till vila och återhämtning kan socialsekreterarna riskera en försämring av de fysiologiska resurserna som t.ex. immunförsvaret, matsmältningen och därmed öka risken för ohälsa på sikt. (Aronsson et al. 2014; Westerlund et al. 2008). Flera av socialsekreterarna lyfter att de upplever att deras immunförsvaret har påverkats negativt. För att minska stressupplevelsen krävs en avgränsning mellan arbete och livet utanför arbete. Det är således inte bara en fråga om individens förmåga att sätta gränser utan handlar också om vad arbetsorganisationen d.v.s. vad ledning och ledarskap ska bidra med (Aronsson et al. 2014).

## **7.2 Stöd chef och kollegor**

Enligt Theorell (2003:17) finns det flera vetenskapliga undersökningar som visar att bra stöd på arbetet minskar risken för sjukdom. Aronsson et al. (2014); Collins, (2007) belyser också att stöd är en av de viktigaste strategierna i coping och är en skyddsfaktor mot stressreaktioner. I flera intervjuer framhålls chefen som stödjande. De exemplen som ges beskrivs inte ingående men handlar om att chefen lyssnar, ger stöd vid hög arbetsbelastning och hjälper till att prioritera.

Socialsekreterarna förmedlar en bild av stödjande relationer arbetskamrater emellan. Möjligheten att konkret hjälpa varandra skiljer sig dock mellan kontoren. På kontor ett framhävs det kollegiala stödet som mer omfattande. Enligt Antonovsky (2005:154) kan de sociala relationerna mellan kollegor få större betydelse för individen vid t.ex. överbelastning än de egna resurserna. Kollegor på arbetsplatsen som stöttar och hjälper när det behövs kan alltså ha en avgörande betydelse för våra respondenter (Antonovsky, 2005:154). Hur arbetsgrupperna ser ut kan således underlätta eller försvåra för socialsekreterarens känsla av sammanhang.

### **7.3 Handledning**

Även handledning ses av våra respondenter som ett stöd i arbetet. Ett anmärkningsvärt resultat är dock att enbart en av de intervjuade har handledning men alla påtalade saknaden av det. Att prata om stressrelaterade tankar och känslor hjälper människor att införa en kognitiv struktur för att underlätta integrationen och lösning av stressupplevelser, medan begränsningar för utlämnande av dessa känslor kan hindra dessa processer (Collins, 2007). Då socialsekreterarens uppdrag är att hjälpa andra människor innebär det dilemman och avvägningar av många slag. Känslor av maktlöshet kan uppstå när man försöker hjälpa dem vars behov inte kan uppfyllas av de tillgängliga resurserna (Astvik, 2003). Handledning skulle på så sätt kunna motverka stress och utbrändhet genom att respondenterna ges stöttning. I enlighet med tidigare forskning skulle således handledning bidra till mental avlastning för respondenterna så deras ork och engagemang bibehålls samt fylls på (Höjer et al. 2007:73-80).

### **7.4 Personalomsättning**

Respondenterna beskriver en periodvis hög personalomsättning på sina respektive kontor och upplever att detta påverkar hela organisationen negativt. En av de sex deltagarna söker i nuläget andra arbeten p.g.a. den höga arbetsbelastningen. Coffey et al. (2004) beskriver att stress är den största enskilda faktorn som påverkar personal inom den offentliga sektorn att lämna arbetet. Detta stämmer även överens med våra deltagare som benämner att arbetsrelaterad stress är den enda anledningen till att de skulle byta arbete. De som stannar kvar trots arbetssituationen betonar att det är inom just den sociala barnvården som de vill arbeta, att arbetet upplevs som meningsfullt samt att de arbetar i en bra arbetsgrupp. Meningsfullheten som respondenterna upplever kan utifrån KASAM ses som en förklaring till att de investerar energi och konfronterar utmaningarna istället för att ge upp direkt.

### **7.5 Sjukskrivning**

Gällande Coffey et al. (2004) resultat angående att de socialarbetare som arbetade med barn och familjer hade högst sjukfrånvaro har vi fått fram motstridiga uppgifter. Socialsekreterarna i vår studie har inte varit sjukskrivna. Dock använder de samma strategi som Astvik & Melin (2012), Aronsson et al. (2014) belyser i tidigare forskning och det är att arbeta vid sjukdom istället för att sjukskriva sig. Att arbeta när man är sjuk är en riskfaktor för framtida frånvaro och ohälsa vilket respondenterna är medvetna om men tillsynes verkar nonchalera (Aronsson et al. 2014).

## **7.6 Belöning**

Även vikten av att få feedback och uppskattning av chefen på ett väl utfört arbete beskrivs som betydelsefullt för våra respondenter. Enligt Theorell (2013:21) drivs vi människor i stor utsträckning av att vi vill ha belöning för våra prestationer och blir vi inte belönade trots maximala ansträngningar kan detta leda till ohälsa. Desto större ansträngning individen utsätts för desto högre belöning krävs. Belöningen innefattar inte enbart pengar, utan även status och självkänsla som t.ex. befordringsmöjligheter samt feedback. Inte enbart detta ligger till grund för hur individen upplever sin belöning, det påverkas också till stor del av hur den enskilde individen tolkar belöningen som tillräcklig (Theorell, 2013:21). Av våra respondenter är det ingen som förmedlar att belöningarna inte är tillräckliga utan tvärtom lyfter de att de får berömmande ord, tårta och personalfester. Skulle de inte uppleva att de blivit belönade för de olika ansträngningar som arbetet för med sig finns det enligt Theorell (2003:22) en hög risk att utveckla en frustration som kan yttra sig på flera olika sätt bl.a. genom aggressivitet samt kroppsliga somatiska reaktioner (Theorell, 2003:22)

## **7.7 Individuella skillnader**

Enligt Collins (2007) har organisationen den starkaste effekten på arbetstillfredsställelse samt hur personalen hanterar stress. Utifrån våra respondenters resultat ser vi att organisationen helt klart har en inverkan på socialsekreterarna men främst ser vi individuella faktorer som betydelsefulla. Theorell (2003:15) betonar också att utöver arbetets uppläggning och ledning påverkas individens program av genetiska faktorer och tidigare erfarenheter, vilket vi inte undersökt. Våra respondenter beskriver en stressfull arbetssituation som de påverkas negativt av samtidigt som de tillsynes ser den som hanterbar. Detta kan utifrån KASAM teorin förklaras av att flertalet av respondenterna har en hög grad av hanterbarhet, begriplighet och meningsfullhet vilket ökar deras motståndskraft mot stress. Hur en person hanterar en stressor (påfrestning) skiljer sig alltså åt beroende på personens grad av KASAM och viljan att möta stressoren ökar således vid ett högt KASAM. Möjligheten att reda upp och finna mening i en påfrestande situation blir också lättare för en socialsekreterare med starkt KASAM då de redan har mobiliserat resurser innan de handlar. Utifrån det aktuella problemet väljer socialsekreteraren med högt KASAM bland de resurser som är lämpligast och finns till hands för att lösa problemet. Detta resulterar i att personer med ett starkt KASAM alltid har ett försprång i förhållande till personer med ett svagt KASAM. Socialsekreterare med svagt KASAM är således mer benägna att ge upp redan från början och vill inte möta stressoren (Antonovsky, 2005:185-186). I ovanstående resonemang ses således ett samband till varför

den socialsekreteraren med lägst KASAM söker andra arbeten medan resterande som innehar högt KASAM fortsätter.

Som vi tidigare benämnt befinner sig socialsekreterarna i den spända modellen. Den optimala modellen för att underlätta socialsekreterarnas arbetssituation är den aktiva. Denna karakteriseras av att möjligheten till kontroll är stor och kraven är höga samtidigt som socialsekreteraren själv kan bestämma hur dessa ska klaras av. I sådana situationer utvecklas socialsekreterarens förmåga att utöva kontroll, vilket leder till att hen lättare hanterar stress när den dyker upp i arbetet (Theorell, 2003:17). Tydliga mål, resurser som matchar kraven och tid för reflektion minskar behovet av att ta med sig arbetet hem och underlättar arbetssituationen (Aronsson et al. 2014). Till detta läggs också vilket stöd individen får från arbetskamrater och chefer (Theorell, 2003:17).

För att socialsekreterarna ska uppleva en känsla av meningsfullhet i arbetet måste det finnas en glädje och stolthet i det man gör samt en känsla av att vilja göra det (Antonovsky, 2005:152). Vad som skapar glädje och stolthet är enligt Antonovsky den sociala värderingen av verksamheten som man är engagerad i. Det handlar om de resurser samhället ger arbetsgruppen som t.ex. makt, pengar och prestige men också om upplevelsen av att ens arbete motsvarar ens sociala värderingar. Stämmer detta upplever man en stolthet över det man gör (Antonovsky, 2005:152).

## **8 Slutdiskussion**

Genom arbetet med uppsatsen har vi fått ta del av socialsekreterares berättelser om sin arbetssituation. Ingen av de intervjuade motsatte sig att vi utgick från att de hade en hög arbetsbelastning. Socialsekreterarna verkar vara väl medvetna om vad de anser är hög arbetsbelastning och berättar om hur de själva påverkas negativt av den utan att ingående beskriva vad som är hög arbetsbelastning för dem. Att inte i förväg veta när arbetsdagen är slut, att se sin fritid krympa bit för bit och rationalisera bort sina vänner och intressen påverkar troligen mer än vad denna begränsade studie påvisar.

Utifrån resultat- och analysdel ser vi flera faktorer som kan underlätta arbetssituationen för respondenterna. Vi ser tillräckligt med tid för arbetsuppgifterna som nyckeln till låset. Att ha tid till att utföra arbetsuppgifterna utan stress leder till flera positiva effekter. För yrkesrollen innebär detta bl.a. genomtänkta beslut baserade på fler träffar med klienterna, tid att sätta sig

in i nytt material samt minskad eller utebliven övertid. Vi ser att detta i sin tur hade påverkat arbetsgruppen på så sätt att socialsekreterarna hade haft tid att hjälpa och stötta varandra i betydligt högre grad. Mer tid hade också inneburit att socialsekreteraren hade kunnat hålla rasterna hen har rätt till samt att kunna stanna hemma vid sjukdom. Även privatlivet för den enskilde socialsekreteraren hade således påverkats positivt genom mindre övertid och således mer tid för återhämtning och inte minst för familj och fritidsaktiviteter.

Men även stöd och handledning hade kunnat underlätta arbetet då socialsekreterarna ofta handlägger svåra ärenden och tar beslut som kan innebära stora förändringar för barnen och deras familjer. Samtidigt som socialsekreterarna ska ge stöd och råd innebär arbetet ett maktutövande där tunga beslut ska tas. Med utgångspunkt i tidigare forskning kan handledning underlätta bearbetning av känslor, ge nya infallsvinklar och starta en reflektionsprocess. Då flera av respondenterna har uppgett att de vaknar mitt i natten och tänker på arbetet hade kanske handledning kunnat minska denna konsekvens. Det är i så fall viktigt att socialsekreterarna kan tillgodogöra sig handledningen och ges tid att delta. Vi ser också att stöd, främst från närmsta chef men även från kollegor underlättar för den enskilde och skulle kunna bidra till en stabilare arbetsgrupp med fler som väljer att stanna. Utifrån resultatet ställer vi oss frågande till stödet som de närmsta cheferna ger våra respondenter. Sett till den arbetssituation som beskrivits för oss med personal som ”går på knäna” ser vi den feedback och hjälp i prioriteringar, som respondenterna lyfter, som för lite stöd till personalen. Om arbetssituationen alltid hade varit stabil och inneburit enstaka arbetstoppar hade stödet som beskrivits ovan säkert varit tillräckligt. En form av stöd som vi saknar är att chefen inte tillsätter mer personal när behovet upplevs så enormt av respondenterna. Dock är vi inte medvetna om vilka mandat, d.v.s. hur mycket de närmsta cheferna har att säga till om då detta inte har ingått i vår studie. Har de närmsta cheferna lyft behovet högre upp av att mer personal behövs? Frustrationen över att inte bli synliggjord och få bekräftelse för sina insatser kan vara en anledning till att säga upp sig.

En hög arbetsbelastning leder till flera konsekvenser som i sin tur blir en ond spiral. Ett sätt att bryta denna spiral är att säga upp sig från arbetet, vilket tidigare forskning, media samt våra respondenter visat att många gör. Vad som gör det hela intressant är att våra respondenter är medvetna om bristerna i arbetet och hur det påverkar både dem själva och deras kollegor men trots det stannar de kvar och kämpar vidare. Vad är det som gör att våra respondenter stannar kvar? Socialsekreterarna i vår undersökning har både arbetat längre och

är äldre än vad tidigare undersökningar visat. Tidigare forskning lyfter att mer än hälften av personalen inom den sociala barnvården har arbetat mindre än två år på sitt nuvarande arbete. Både tidigare forskning samt media ger en bild av att flertalet av de anställda är unga och oftast kommer direkt från socialhögskolan utan tidigare erfarenhet. Majoriteten av våra respondenter har arbetat i mer än 2 år och har dessutom en relativt hög medelålder på 39 år. Däremot har enbart hälften arbetat som socialarbetare tidigare vilket både bekräftar och förkastar tidigare forskning. Respondenterna anger det sociala arbetsklimatet som den främsta orsaken till att de stannat kvar. Vi ställer oss dock frågande till detta svar och undrar om det enbart beror på det sociala arbetsklimatet då flera andra socialsekreterare på kontoren vi besökt har slutat. Antonovskys utgångspunkt är som vi tidigare nämnt att kollegor som stöttar och hjälper kan ha en avgörande betydelse för individens känsla av sammanhang. Våra respondenter lyfter kollegor som stödjande samtidigt som merparten nämner att de inte har tid att hjälpa varandra. Resultaten i vår undersökning går delvis emot Antonovskys teori då våra respondenter inte har möjlighet att välja uppgifterna, arbetsordningen eller arbetstakten men trots det upplever samtliga en hög grad av meningsfullhet. Trots ett lågt inflytande i arbetet ser vi bland socialsekreterarna en hög vilja att investera i arbetet. Dessa investeringar sker bl.a. i form av övertid, inarbetade raster samt att de arbetar vid sjukdom. Även resurserna, vilka Antonovsky menar krävs, för att uppleva en hanterbarhet är bristfälliga. Likväl upplever våra respondenter en hög grad av hanterbarhet. De yttre stimuli som socialsekreterarna möter i arbetet upplevs för oss utomstående som kaotiska och ostrukturerade. För socialsekreterarna ses den som mer begriplig och de bagatelliserar flera gånger sin egen situation och säger att det finns andra som har en värre arbetssituation. Hos en person där känslan av begriplighet är hög förväntas stimuli vara förutsägbara och när de inte är det går det åtminstone att ordna och förklara. Antonovsky har således en dubbel hållning där han betonar att både individuella och yttre faktorer har betydelse för individens KASAM. Utifrån ovanstående resonemang och respondenternas svar på livsfrågeformuläret finner vi att för våra respondenter är det till största del individuella faktorer som har betydelse. Yttre faktorer som Antonovsky benämner som viktiga, har för majoriteten av våra respondenter liten eller ingen betydelse. Då majoriteten av våra respondenter har visat på en hög grad av KASAM, ser vi de individuella tillgångarna som anledningen till att de stannat kvar. Även utifrån de olika modeller vi haft som teoretisk utgångspunkt tyder våra resultat på att individens psykiska faktorer har stor betydelse medan att arbetets uppläggning och ledning ges mindre. Istället läggs tyngdpunkten på hur socialsekreterarna hanterar påfrestningar utifrån deras individnivå. Belöning nämns enligt modellerna som en faktor som underlättar arbetssituationen. Rimligen borde en hög

prestation resultera i en bättre belöning. Våra respondenter är tillsynes nöjda med de belöningar de får i form av feedback, tårta och personalfester. En kontinuerligt hög arbetsbelastning borde, utifrån insats- belöningsmodellen generera i högre belöning. Vår studie tyder på att det är individens egen tolkning av vad som bedöms som en tillräcklig belöning som har betydelse. Således åter igen individuella faktorer.

Den sammanlagda bilden som vi fått av arbetet inom den sociala barnvården är att det är oerhört krävande med få resurser och små belöningar. Tidigare forskning styrker flera av våra resultat, vilket bekräftar en tung arbetssituation med långvariga brister. Vår begränsade studie visar däremot att det är individuella faktorer som har den största inverkan på hur arbetssituationen upplevs och hanteras. Utifrån det överraskande resultatet hade det varit intressant med en längre studie av våra respondenter för att se om deras grad av KASAM bibehålls och om de stannar kvar, trots bevarad arbetssituation.

Vi får inte heller glömma att tidigare forskning och media nämnt en hög personalomsättning relaterad till arbetsbelastningen vilket våra respondenter bekräftat existerar. Beror uppsägningarna på lågt KASAM eller faktorer som bristande handledning och arbetets påverkan på hälsa och fritid. Givetvis hade det varit intressant att även forska vidare på om det enbart är individer med högt KASAM som stannar kvar på arbetet. Om så är fallet hade arbetsgivaren kunnat använda sig av ett KASAM formulär vid anställningsintervjuer och sälla bort icke önskvärda kandidater direkt. På så sätt hade arbetsgivaren inte behövt åtgärda de grundläggande problemen. Självfallet finner vi ett sådant resonemang och användande av KASAM som högst oetiskt. Vi föreslår istället att fler studier görs om handledningens betydelse för socialsekreteraren då vi ser ett behov av mer forskning inom detta område. Vidare ser vi även ett behov av forskning kring arbetets påverkan på socialsekreterarnas fritid. I våra intervjuer har vi inte berört socialsekreterarnas familjeliv men vi ser att det finns en risk att även detta påverkas negativt.



## 9. Referenslista

Andersson, G & Sallnäs, M (2012) "Social barnavård och barns utsatthet" i Höjer, Ingrid, Sallnäs, Marie & Sjöblom, Yvonne (red.) (2012). *När samhället träder in: barn, föräldrar och social barnavård*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Antonovsky, Aaron (1979). *Health, stress, and coping*. 1. ed. San Francisco: Jossey-Bass

Antonovsky, Aaron (2005). *Hälsans mysterium*. 2. utg. Stockholm: Natur och kultur

Arbetsmiljöverket, Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006.

[http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007\\_05.pdf](http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007_05.pdf)

Arbetsmiljöverket. Belastande förhållanden på arbetet kan leda till arbetsrelaterad stress.

Hämtad 2014-11-12 <http://www.av.se/teman/stress/>

Aronsson, G; Astvik, W; Gustafsson, K (2014) "Work Conditions, Recovery and Health: A Study among Workers within Pre-School, Home Care and Social Work" *British Journal of Social Work*. Sep2014, Vol. 44 Issue 6, p1654-1672. 19p.

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

Bradley, G & Höjer, S (2009) "Supervision reviewed: reflections on two different social work models in England and Sweden". *European Journal of Social Work*. Mar 2009, Vol. 12 Issue 1, p71-85.

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Caruso, CC; Bushnell, T; Eggerth, D; Heitmann, A; Kojola, B; Newman, K ;Rosa, RR; Sauter, SL; Vila, B (2006) "Long working hours, safety, and health: Toward a National Research Agenda" *AMERICAN JOURNAL OF INDUSTRIAL MEDICINE*; NOV, 2006, 49 11, p930-p942

Coffey, M; Dugdill, L; Tattersall, A (2004) "Stress in Social Services: Mental Well-being, Constraints and Job Satisfaction" *British Journal of Social Work*, Vol 34(5), Jul, 2004. pp. 735-746.

Collins, Stewart (2007). Statutory Social Workers – Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *British Journal of Social Work*. (8) 1173-1193

Eriksson-Zetterqvist, U och Ahrne, G (2011) ”Intervjuer” i Ahrne, G & Svensson, P (red) (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Escribà-Agüir, V; Cascant, L; Villegas, R (2009) “Understanding the relationship of long working hours with health status and health-related behaviours.” *Journal of Epidemiology and Community Health*, Vol 63(7), Jul, 2009. pp. 521-527

Höjer, Staffan, Beijer, Elisabeth & Wissö, Therése (2007). *Varför handledning?: handledning som professionellt projekt och organisatoriskt verktyg inom handikappomsorg och individ och familjeomsorg*. 1. uppl. Göteborg: FoU i Väst

Hördin, L (2014). Avslöjande brister. Helsingborgs dagblad, 24 juli.  
<http://hd.se/ledare/2014/07/23/avslojande-brister/>. Hämtad 2014-10-06

Inspektionen för Vård och Omsorg (2014) Tar socialtjänsten sitt ansvar för barn och unga? Hantering av anmälningar och genomförande av utredningar.  
<http://www.ivo.se/publiceratmaterial/rapporter/Documents/tar-socialtjansten-sitt-ansvar-for-barn-och-unga.pdf> hämtad 2014-10-26

Isberg, A. & Lidén, S. (2008). *KASAM- livsfrågeformulär som intervention vid psykisk ohälsa*. Högskolan i Gävle; Institutionen för pedagogik, didaktik och psykologi.

Jönson, Håkan (2010). *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning och socialt arbete*. Liber.

Karvinen- Niinikoski, Synnöve och Salonen, Jari (2005). Spänningar inom handledningsdiskussionen. *Nordisk Socialt Arbeid*, 25, (3) 231-242

Karasek, Robert & Theorell, Töres (1990). *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, N.Y.: Basic Books

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

Lindqvist, A-L (2013). Stabilitet som kompetensstrategi för social barn- och ungdomsvård. Sveriges kommuner och landsting.

<http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-998-0.pdf?issuosl=ignore> Hämtad 2014-10-20

Marc, C & Oşvat, C (2013) ” Stress and Burnout among Social Workers”. *Social Work Review / Revista de Asistentă Socială*. 2013, Issue 3, p121-130.

May, Tim (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Nationalencyklopedin arbetsbelastning [www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/arbetsbelastning](http://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/arbetsbelastning) hämtad 2014-11-12

Nixon, Ashley E.; Mazzola, Joseph J.; Bauer, Jeremy; Krueger, Jeremy R.; Spector, Paul E. (2011) “Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms”. *Work & Stress*. Jan-Mar 2011, Vol. 25 Issue 1, p1-22. 22p.

Rydstedt, L.W., Devereux, J. Sverke, M (2007) ” Comparing and combining the demand-control-support model and the effort reward imbalance model to predict long-term mental strain”. *European Journal of Work and Organizational Psychology* Volume 16, Issue 3, pp. 261-278

SBU. Arbetsmiljöns betydelse för symptom på depression och utmattningssyndrom. En systematisk litteraturöversikt. Stockholm: Statens beredning för medicinsk utvärdering (SBU); 2014. SBU-rapport nr 223. ISBN 978-91-85413-64-5. Hämtad 2014-11-12

[http://www.sbu.se/upload/Publikationer/Content0/1/arbetsmiljo\\_depression/Arbetsmiljo\\_depression\\_fulltext.pdf](http://www.sbu.se/upload/Publikationer/Content0/1/arbetsmiljo_depression/Arbetsmiljo_depression_fulltext.pdf)

Socialstyrelsen, <http://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj> hämtad 2014-10-23

Socialstyrelsen (2014) Barn och unga Utreda, planera och följa upp öppenvårdsinsatser enligt socialtjänstlagen <http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19461/2014-6-10.pdf> hämtad 2014-10-15

Strandhäll, A (2014). Svensk socialtjänst faller snart sönder. *Aftonbladet*, 24 september. <http://www.aftonbladet.se/debatt/article19585824.ab> Hämtad 2014-10-06

Svensson, P & Ahrne, G (2011) ”Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt” i Ahrne, G & Svensson, P (red) (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Tham, Pia, (2007) “ Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare.” *British Journal of Social Work*, Vol 37(7), Oct, 2007. pp. 1225-1246.

Tham, Pia (2008) *Arbetsvillkor i den sociala barnvården: förutsättningar för ett kvalificerat arbete*. Stockholm: Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

Tham, Pia, (2009) “Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare?” *British Journal of Social Work*, Vol 39(5), Jul, 2009. pp. 807-827

The American Institute of Stress. (2014). What is stress? Hämtad 2014-11-12, från

<http://www.stress.org/what-is-stress/>

Theorell, Töres (2003) ”Psykosociala faktorer – vad är det?” i Theorell, T (red) *Psykosocial miljö och stress*. Lund: studentlitteratur

Theorell, Töres (2012). ) ”Psykosociala faktorer – vad är det?” i Theorell, T (red) *Psykosocial miljö och stress*. 2., [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Westerlund, H. Åkerstedt, T. Hanson, L.M. Theorell, T.1 Alexanderson, K. Kivimäki, M (2008). ”Work-related sleep disturbances and sickness absence in the Swedish working population, 1993-1999”. *Sleep*, 2008, 31(8):1169-1177

Wilberforce, M; Jacobs, S; Challis, D; Manthorpe, J; Stevens, M; Jasper, R; Fernandez, J-L; Glendinning, C; Jones, K; Knapp, M; et al.; (2014) “Revisiting the Causes of Stress in Social Work: Sources of Job Demands, Control and Support in Personalised Adult Social Care”. *British Journal of Social Work*, 2014 Jun; 44 (4): 812-30.

# Bilaga 1

## Intervjufrågor.

De frågor som står inom parentes är möjliga följdfrågor.

## Bakgrundsfrågor

1. Hur gammal är du?
2. Hur länge har du arbetat som socionom?
3. Hur länge har du arbetat här?
4. Hur många anställningar har du haft som yrkesverksam socionom?
5. Vilket område arbetar du inom nu?
6. Vilket/vilka områden har du tidigare arbetat inom som socionom?

## Arbetsbelastning

7. Upplever du ditt nuvarande arbete som meningsfullt?
8. Anser du att dina kunskaper är tillräckliga för dina arbetsuppgifter?  
(Ges du möjlighet till vidareutbildning? Använder du den möjligheten, hur håller du dig uppdaterad på lagändringar mm)
9. Upplever du att medias bild av er arbetssituation stämmer med hur ni har det? (Läser ngr exempel)
10. Vad innebär arbetsbelastning för dig? (Hur upplever du din arbetsbelastning? Om du har hög arbetsbelastning, vilka problem ser du med det? Rationaliseras något bort vid hög arbetsbelastning? Har du tid att sitta ner och tänka igenom vilka frågor du ska ställa till barn resp. föräldrar? Känner du att du har tid att sätta dig ni i alla ärenden?)
11. Arbetar du över? (Tar du arbetet med hem?)
12. Har du någon gång tänkt avsluta din nuvarande anställning på grund av arbetsbelastningen? (söker du andra arbeten)
13. Har du någon gång varit sjukskriven på grund av din arbetsbelastning? (Påverkar kollegors sjukfrånvaro dig?)

## Stöd

14. Upplever du att du har stöd från din arbetsgrupp och chef när du ha hög arbetsbelastning och hur viktigt är det för dig. (Känner du att din chef lyssnar på dig och ger dig stöd i svåra beslut och "tungt" ärenden?)
15. Har du tillgång till handledning? (Hur ofta, extern...)

## Personalomsättning

16. Hur upplever du personalomsättningen på din arbetsplats? Hög låg  
(Hur påverkar detta i så fall dig? introduktion, kunskap, ålder. Hur påverkar detta klienten enligt dig)

## Frågor som mailades vid ett senare tillfälle

Går du till arbetet trots att du är sjuk?

Upplever du att din fritid påverkas av ditt arbete?

## Bilaga 2

### KASAM LIVSFRÅGEFORMULÄR

Här är några frågor som berör skilda områden i livet. Varje fråga har 7 möjliga svar. Var snäll och markera den siffra som bäst passar in på just dig. Siffran 1 eller 7 är svarens yttervärden. Om du instämmer i det som står under 1, ringa in 1:an; om du instämmer i det som står under 7, så ringa in 7:an. Om du känner annorlunda, ringa in den siffra som bäst överensstämmer med din känsla. Ge endast ett svar på varje fråga (Antonovsky, 2005:247)

- 1. När du talar med människor, har du då en känsla av att de inte förstår dig?**
- |                        |   |   |   |   |   |                        |
|------------------------|---|---|---|---|---|------------------------|
| 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                      |
| har aldrig den känslan |   |   |   |   |   | har alltid den känslan |
- 2. När du har varit tvungen att göra någonting som krävde samarbete med andra, hade du då en känsla av att det?**
- |                                  |   |   |   |   |   |                             |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|-----------------------------|
| 1                                | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                           |
| kommer säkert inte att bli gjort |   |   |   |   |   | kommer säkert att bli gjort |
- 3. Tänk på de människor du kommer i kontakt med dagligen, bortsett från dem som står dig närmast. Hur väl känner du de flesta av dem?**
- |                             |   |   |   |   |   |                       |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|-----------------------|
| 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                     |
| tycker att de är främlingar |   |   |   |   |   | känner dem mycket väl |
- 4. Har du en känsla av att du inte riktigt bryr dig om vad som händer runt omkring dig?**
- |                            |   |   |   |   |   |             |
|----------------------------|---|---|---|---|---|-------------|
| 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7           |
| mycket sällan eller aldrig |   |   |   |   |   | mycket ofta |
- 5. Har det hänt att du blivit överraskad av beteendet hos personer som du trodde att du kände väl?**
- |                 |   |   |   |   |   |               |
|-----------------|---|---|---|---|---|---------------|
| 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7             |
| har aldrig hänt |   |   |   |   |   | har hänt ofta |
- 6. Har det hänt att människor som du litat på har gjort dig besviken?**
- |                 |   |   |   |   |   |               |
|-----------------|---|---|---|---|---|---------------|
| 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7             |
| har aldrig hänt |   |   |   |   |   | har ofta hänt |
- 7. Livet är:**
- |                       |   |   |   |   |   |                       |
|-----------------------|---|---|---|---|---|-----------------------|
| 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                     |
| alltigenom intressant |   |   |   |   |   | fullständigt enahanda |
- 8. Hittills har ditt liv:**
- |                            |   |   |   |   |   |                                 |
|----------------------------|---|---|---|---|---|---------------------------------|
| 1                          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                               |
| helt saknat mål och mening |   |   |   |   |   | genomgående haft mål och mening |

**9. Känner du dig orättvist behandlad?**

1	2	3	4	5	6	7
mycket ofta					mycket sällan/ aldrig	

**10. De senaste tio åren har ditt liv varit:**

1	2	3	4	5	6	7
fullt av förändringar utan att du visste vad som skulle hända härnäst					helt förutsägbart utan överraskande förändringar	

**11. De flesta saker som du gör i framtiden kommer troligtvis att vara:**

1	2	3	4	5	6	7
helt fascinerande					fullkomligt uttråkiga	

**12. Har du en känsla av att du befinner dig i en obekant situation och inte vet vad du ska göra?**

1	2	3	4	5	6	7
mycket ofta					mycket sällan /aldrig	

**13. Vilket påstående beskriver bäst hur du ser på livet?**

1	2	3	4	5	6	7
det går alltid att finna en lösning på livets svårigheter					det finns ingen lösning på livets svårigheter	

**14. När du tänker på ditt liv, händer det mycket ofta att du:**

1	2	3	4	5	6	7
känner hur härligt det är att leva					frågar dig själv varför du finns till	

**15. När du ställs inför ett svårt problem är lösningen:**

1	2	3	4	5	6	7
alltid förvirrande och svårt att finna					fullständigt solklar	

**16. Är dina dagliga sysslor en källa till?**

1	2	3	4	5	6	7
glädje och djup tillfredsställelse					smärta och leda	

**17. I framtiden kommer ditt liv förmodligen att vara:**

1	2	3	4	5	6	7
fullt av förändringar utan att du vet vad som händer härnäst					helt förutsägbart och utan överraskande förändringar	

**18. När något otrevligt hände tidigare brukade du:**

1	2	3	4	5	6	7
älta det om och om igen					säga "det var det" och sedan gå vidare	

**19. Har du mycket motstridiga känslor och tankar?**

1	2	3	4	5	6	7
mycket ofta					mycket sällan/aldrig	

**20. När du gör något som får dig att känna dig väl tillmodts:**

1	2	3	4	5	6	7
Kommer du säkert att fortsätta att känna dig väl till mods					Kommer det säkert att hända något som förstör den känslan	

**21. Händer det att du har känslor inom dig som du helst inte vill känna?**

1	2	3	4	5	6	7
mycket ofta					mycket sällan/aldrig	

**22. Du är inställd på att ditt personliga liv i framtiden kommer att vara:**

1	2	3	4	5	6	7
helt utan mål och mening				fyllt av mål och mening		

**23. Tror du att det i framtiden *alltid* kommer att finnas människor som du kan räkna med?**

1	2	3	4	5	6	7
det är du helt säker på					det tvivlar du på	

**24. Händer det att du har en känsla av att du inte exakt vet vad som håller på att hända?**

1	2	3	4	5	6	7
mycket ofta					mycket sällan/aldrig	

**25. Även en människa med stark självkänsla kan ibland känna sig som en olycksfågeln. Hur ofta har du känt det så?**

1	2	3	4	5	6	7
aldrig						mycket ofta

**26. När något har hänt, har du vanligtvis funnit att:**

1	2	3	4	5	6	7
du över- eller undervärderade dess betydelse					du såg saken i dess rätta proportion	

**27. När du tänker på svårigheter som du troligtvis kommer att möta inom viktiga områden i ditt liv, har du då en känsla av att:**

1	2	3	4	5	6	7
du alltid kommer att lyckas övervinna svårigheterna					du inte kommer att övervinna svårigheterna	

**28. Hur ofta känner du att det inte är någon mening med de saker du gör i ditt dagliga liv?**

1	2	3	4	5	6	7
mycket ofta					mycket sällan/aldrig	

**29. Hur ofta har du känslor som du inte är säker på att du kan kontrollera?**

1	2	3	4	5	6	7
mycket ofta					mycket sällan/aldrig	