



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

En hälsosam arbetsplats?

En kvalitativ studie av socialsekreterares upplevelser av
arbetsrelaterad stress i offentlig förvaltning

Paulina Lennartson och Inger Valencia

Kandidatuppsats (SOPA 63)

VT 16

Handledare: Yvonne Johansson

Abstract

Author(s): Paulina Lennartson & Inger Valencia

Title: A healthy workplace? A qualitative research of Social Workers experiences of work-related stress in a governmental organization.

Supervisor: Yvonne Johansson

Assessor: Lars Harrysson

This study uses qualitative research by documenting experiences of social workers work-related stress in a governmental organization. The aim of this research is to investigate how social workers experience sense of coherence and how that relates to stress in their workplace. Both of these will hopefully allow for a clearer picture regarding what factors can help create a healthy workplace. Semi-structured interviews were used to capture the social workers subjective perspectives and a total of nine different interviews were performed; using both men and women of different ages. The social workers who participated in this study were all educated and currently working for a governmental organization in Helsingborg. For the analysis of our data, we used Aaron Antonovskys (2005) theory of sense of coherence and also, previous research of risk and protective factors. Our findings showed that social workers experience work-related stress when they lose their feeling of control and the pressure reaches an unmanageable level. Sense of coherence plays an important role that influences the amount of work-related stress. A high sense of coherence can protect social workers from being negatively affected by stress related to their work. Our focus was to look at the influence the psychosocial work-place environment has on social workers experiences of stress and we have found that the physical environment also has a strong impact on work-related stress.

Keywords: work-related stress, social work, qualitative, arbetsrelaterad stress, socialt arbete, psychosocial work environment, control, sence of coherence, stress

1	Inledning.....	5
1.1	Problemformulering	5
1.2	Syfte	7
1.3	Frågeställningar	7
1.4	Uppsatsens fortsatta disposition	8
2	En organisatorisk förklaring av förvaltningen.....	9
3	Begreppsmässiga förklaringar	10
3.1	Vad är stress?	10
3.2	Krav- och kontrollmodellen	11
3.3	Ansträngning- och belöningsmodellen.....	11
4	Kunskapsöversikt tidigare forskning.....	13
4.1	Krav och kontroll i en psykosocial arbetsmiljö.....	13
4.2	Risk- och skyddsfaktorer och arbetsrelaterad hälsa	14
4.3	Jobb- och personrelaterade faktorer som källa till stress	15
4.4	Upplevd hälsa i den psykosociala arbetsmiljön	15
4.5	Upplevelse av välbefinnande inte enbart arbetsrelaterat.....	17
4.6	Självkänsla och identifikation påverkar arbetsrelaterad stress.....	18
4.7	Sammanfattning av tidigare forskning	19
5	Teori	20
5.1	Vikten av KASAM.....	20
5.2	Det salutogena perspektivet och känslan av sammanhang - KASAM.....	20
5.2.1	<i>Begriplighet</i>	21
5.2.2	<i>Hanterbarhet</i>	21
5.2.3	<i>Meningsfullhet</i>	22
5.3	De tre elementen samverkar	22
5.4	KASAM i arbetet	23
6	Metod.....	25
6.1	Metodologisk ansats.....	25
6.2	Metodens förtjänster och begränsningar	26
6.3	Urval.....	27
6.4	Bearbetning av intervjumaterial	27
6.5	Tillförlitlighet.....	28
6.6	Etiska överväganden	30
6.7	Arbetsfördelning.....	30
7	Resultat och Analys.....	32
7.1	En individuell upplevelse av stress	32
7.2	Upplevelsen av KASAM.....	34
7.3	Beskrivningar av risk- och skyddsfaktorer.....	37
7.3.1	<i>Risikfaktorer</i>	37
7.3.2	<i>Skyddsfaktorer</i>	38
7.4	Arbetsmiljön.....	40
7.5	Privatlivet	41
7.5.1	<i>Jobbet som en del av privatlivet</i>	41
7.5.2	<i>Privatlivet på arbetsplatsen</i>	42
7.6	Klienten	43
7.6.1	<i>Klienten påverkar i mötet</i>	44

7.6.2	<i>Organisationen som hinder i mötet med klienten</i>	45
8	Avslutande diskussion.....	47
9	Referenslista	50
	Bilaga 1	53
	Bilaga 2.....	55
	Bilaga 3.....	56

1 Inledning

Under hösten 2015 utförde en av studiens författare sin arbetsplatsförlagda praktik på Arbetsmarknadsförvaltningen. Intrycket av att flera av de anställda upplevde stress var påtagligt. Det kunde härledas till den omorganisering förvaltningen stod inför samtidigt som kompetenta medarbetare sökte sig till nya positioner, vilket bidrog till en hög personalomsättning och kompetensbrist. Andra stressfaktorer var den ökade arbetsbelastningen och den dåliga löneutvecklingen som varit inom den offentliga sektorn. Med detta som utgångspunkt föll intresset på att undersöka fenomenet stress och det kommer därför att ligga till grund för denna uppsats.

1.1 Problemformulering

Arbetsmiljöverkets författningssamling AFS 2015:6 är den nya lag om organisatorisk och social arbetsmiljö som aktualiserades den 31 mars 2016. Behovet av denna nya lag har skapats på grund av de anmälningar om arbetsrelaterade sjukdomar som skett mellan åren 2010 och 2014. En stor del av anmälningarna grundar sig i organisatoriska och sociala faktorer. Dessa år ökade anmälningarna med 72% och flest kom från verksamhetsområdena vård- och omsorg; sociala tjänster och offentlig förvaltning (AFS 2015:6; Arbetsmiljöstatistik 2014:3; Arbetsmiljöstatistik 2014:4; Arbetsmiljöverket 2015:6).

Med den nya lagen vill Arbetsmiljöverket att arbetsgivare ska förebygga arbetsrelaterad stress genom systematiskt arbetsmiljöarbete. Detta eftersom de sociala och organisatoriska orsakerna till arbetssjukdomar främst är relaterade till stress och andra psykiska påfrestningar. Andra bidragande faktorer kommer från den sociala arbetsmiljön. Att ha höga krav utan tillgängliga resurser under en längre arbetsperiod innebär att individer upplever arbetsrelaterad stress. Kraven uppkommer bland annat vid hög arbetsbelastning, nya komplexa IT-system, omorganiseringar och hot- och våldsrisker. Bristande resurser kan vara avsaknaden av stöd från chefer och kolleger, otillräckliga kunskaper, tid och personal men också oklara befogenheter (AFS 2001:1; AFS 2008:15; Arbetsmiljöstatistik 2014:3; Arbetsmiljöstatistik 2014:4).

Tidigare forskning (se avsnitt 3) visar att en hög kravbild på arbetstagare skapar stress, vilket kan leda till fysiska och psykiska hälsoproblem (Bachkirova 2012:53; Burke 2013: 535-536; Holmgren, Lundgren & Hensing 2011:436; MacDermid et al 2008:242; Söderfelt et al

2012:1219; Wilberforce et al 2014:813). Den kravbild som framgår är komplex att förstå eftersom olika studier belyser olika infallsvinklar. Den målgrupp som vi intresserar oss för i denna uppsats är en riskgrupp för arbetsrelaterad stress, eftersom de verkar inom en offentlig förvaltning och arbetar i en välfärdsprofession där den anställde är i direkt interaktion med andra människor (jfr Bachkirova 2012:49; Shier och Graham 2014:95; Söderfelt et al 1996:1218; Wilberforce et al 2014:813).

Som arbetstagare har individen däremot ett visst mått av kontroll i arbetet vilket kan förebygga ohälsa. Andra faktorer som förebygger ohälsa kan även vara personrelaterade, de som finns hos individen (Bachkirova 2012:54; Holmgren, Lundgren & Hensing 2011:437; Shier & Graham 2014:96, 99). Det innebär att känslan av kontroll är en viktig beståndsdel i arbetslivet för att skapa tillfredsställelse och välmående hos arbetstagare. De arbetstagare som känner en stark känsla av sammanhang (KASAM se avsnitt 5.2) upplever också en högre känsla av välbefinnande och har en positivare inställning till sin arbetssituation (Collins 2015:76-77). Genom att faktiskt studera dem som upplever stress och undersöka deras sociala, ekonomiska och organisatoriska situation, menar forskarna att det ger förutsättningar för att se det ur ett holistiskt och mer djupgående perspektiv (Bachkirova 2012:49-50; Collins 2015:81; Siegrist 1996:39; Theorell 2006:38).

Den tidigare forskningens utgångspunkter kan relateras till att Helsingborgs kommun årligen genomför en medarbetarundersökning. Syftet är att ta reda på hur anställda upplever sitt arbete och sin arbetsplats inom den offentliga sektorn för att synliggöra framgångsfaktorer men också belysa områden som behöver förbättras. Mellan 2013 till 2015 har ett av de prioriterade förbättringsområdena varit den psykosociala arbetsmiljön och trots att åtgärder vidtagits har inte utvecklingen varit av positiv karaktär (CMA Research AB 2015:17-18). Med stöd i tidigare forskning och de kvarstående problemen med den psykosociala arbetsmiljön som förvaltningen har, anser vi att den klyfta som ligger mellan kvantitativa förklaringar av arbetsrelaterad stress och de varierande orsakerna behöver undersökas med en kvalitativ ansats. Varför upplever den enskilde socialsekreteraren stress? Vilka risk- och skyddsfaktorer är det som finns i arbetsmiljön? Finns det andra faktorer utanför yrkesrollen som påverkar stressupplevelsen och hälsan hos den anställde?

1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka socialsekreterares känsla av sammanhang och upplevelse av arbetsrelaterad stress för att få en ökad förståelse för vilka faktorer socialsekreterare upplever bidrar till hälsosamma arbetsplatser.

1.3 Frågeställningar

- Hur beskriver socialsekreterare sin känsla av sammanhang?
- Hur beskriver socialsekreterare sin upplevelse av arbetsrelaterad stress?
- Vilka faktorer kan utifrån socialsekreterares beskrivningar och upplevelser sägas bidra till hälsosamma arbetsplatser?

1.4 Uppsatsens fortsatta disposition

Vi har så här långt presenterat vårt intresse för att undersöka stress bland socialsekreterare och därefter har vi problematiserat ämnet stress med en kort presentation av tidigare forskning på området. Detta för att ge er en förståelse till varför vi har valt att vända oss till Helsingborg stads Arbetsmarknadsförvaltning. Syfte och frågeställningar har formats och omformulerats genom studien då ny information som vi funnit relevant framkommit och som är studiens ändamål att besvara.

I den fortsatta delen av uppsatsen kommer vi först att presentera organisationens uppbyggnad och förklara de begrepp som framtagits och sedan använts i stressforskning och som är aktuell att använda även idag. Detta har vi gjort för att ge läsaren en djupare förståelse för vad stress är och kan innebära för de individer som upplever det. Detta gör vi även i avsnittet om tidigare forskning som belyser stress ur flera aspekter. Här problematiseras stress ytterligare för att förstå vårt intresse att undersöka fenomenet kvalitativt. Därefter framför vi den teori som vi kommer att använda för vår analys av resultatet. Den är relevant för vår studie eftersom vi vill undersöka subjektiva upplevelser av stress och den tar tillvara på individens perspektiv.

I nästkommande avsnitt framför vi vårt val av metod och varför det är relevant i en studie som undersöker upplevelsen av stress. Därefter presenterar vi hur vi praktiskt gick tillväga, från att finna respondenter till hur vi gick tillväga för att göra framgångsrika intervjuer. Detta gör vi för att stärka tillförlitligheten av studien och för att ge läsaren en inblick i alla moment av förfarandet. Därefter kommer resultat att presenteras tillsammans med analys av empirin under olika teman som framkommit i intervjuerna. Där styrker vi även de tematiska sammanhangen med relevanta citat från de intervjupersoner som ställde upp i studien. I den avslutande diskussionen besvarar vi studiens frågeställningar men också studiens begränsningar vilket möjliggör för vidare studier och djupare förståelse av forskningsfältet stress.

Till uppsatsens sista delar finner läsaren en referenslista med den litteratur vi valt att använda oss utav samt bilagor som vi använt oss utav under metoden.

2 En organisatorisk förklaring av förvaltningen

Denna text är en beskrivning av hur arbetet har organiserats på Arbetsmarknadsförvaltningen där studiens deltagare är verksamma. Arbetet på en förvaltning med myndighetsutövning är reglerat av socialtjänstlagen SFS 2001:453 kap 4 § 1 och innebär att:

Den som inte själv kan tillgodose sina behov eller kan få dem tillgodosedda på annat sätt har rätt till bistånd av socialnämnden för sin försörjning (försörjningsstöd) och för sin livsföring i övrigt

Med detta försörjningsstöd ska den enskilde tillförsäkras en skälig levnadsnivå så att denne kan stärkas till att leva ett självständigt liv.

Detta är den ramlag som förvaltningen strävar mot och de anställda ska därtill förhålla sig till förvaltningslagen. Den beskriver hur arbetet ska utföras med de krav och skyldigheter som myndighetsutövning innebär. Utöver detta är arbetet reglerat utav fler kompletterande författningslagar som sedan politiker inom kommunen tolkat och utarbetat styrande dokument för. Kommunens mål är att främja den enskildes möjlighet till utbildning, arbete och bostad medan den enskildes ansvar är att eftersträva utveckling och egenförsörjning. För att uppnå detta har förvaltningen tillhandahållits handböcker, rutiner, instruktioner, regler och anvisningar på hur det ska göras. Hur det ska göras regleras sedan ytterligare på förvaltningen genom flertalet chefspositioner; verksamhetschef, mellanchefer och enhetschefer som sedan distribuerar arbetet ut till den enskilde socialsekreteraren. Hierarkikedjan av beslut är lång innan den når den slutlige mottagaren; en kommuninvånare i behov av hjälpinsatser (jfr Lipsky 2010:6).

3 Begreppsmässiga förklaringar

Det här avsnittet kommer inte att innehålla en komplett begreppsanalys utan är en förenklad redogörelse för de teorier som berör stress. Det innebär att följande text kommer att definiera fenomenet stress och vilka faktorer som påverkar arbetsrelaterad stress hos individer. Detta görs utifrån de forskare som grundat respektive modell och som tidigare forskning utgår från.

3.1 Vad är stress?

Selye (1956:17) som är upphovsmannen bakom begreppet det ”generella adaptationssyndromet” menar att det huvudsakligen utgörs av ”graden av påfrestning i kroppen”. I medicinsk mening kallas fenomenet för stress och den som upplever stress upplever också känslan av att vara matt, nervös eller sjuk. Det innebär dock inte att stress alltid är förbundet med ohälsa utan kan även ha en kurerande betydelse när det utförs genom exempelvis idrott eller fysisk beröring.

Enligt Selye (1956:60-61) är stress en gemensam nämnare för alla de adaptiva reaktioner kroppen utsätts för. Reaktionerna i kroppen är inte isolerade utan är en summa av flera biologiska förändringar mellan vävnader, organ, körtlar och hormoner (Selye 1956:66-67). Om stress är ett specifikt syndrom kan det däremot påverka och upplevas ospecifikt beroende på individ. Det kan vara en eller flera omständigheter och det kan även upplevas i olika grader. Selye (1956:69) benämner dessa förhållanden som stressorer. Fysiska och psykiska påfrestningar kan skaka om och alarmera det biologiska i kroppen och är delvis något människan vänjer sig vid. Påfrestningarna kan dock fortlöpa och nå ett stadie då reaktionerna blir utmattade och slutar fungera. Det innebär att den biologiska kroppen och den individuella upplevelsen av stress genomgår olika stadier. Dessa signaler är människans skyddsmekanism och överlevnadsförmåga, vilket är betydelsefullt för att förhindra sjukdom, eventuell utmattning och död (Selye 1956:69-71).

Enligt Selye (1956:18) behöver vi skaffa oss kunskap om stress och vad dess mekanismer innebär, så att vi kan skapa möjligheter att behandla sjukdomar. Kunskapen kan också bidra till att förändra en livsstil, lära oss ett nytt sätt att leva, med en ny filosofi, så att våra handlingar överensstämmer med naturens lagar (ibid).

3.2 Krav- och kontrollmodellen

Theorell (2006:7) menar att det under 1990-talet skedde stora samhällsförändringar i Sverige vilket bidrog till omställningar i arbetslivet. Trots att dödsfall av vissa sjukdomar minskade och den generella hälsan blev bättre återfanns den arbetsrelaterade psykiska hälsan som ostabil (jfr Karasek & Theorell 1990:2). För att begripliggöra sambandet mellan psykosocial arbetsmiljö och ohälsa, menar Theorell (2006:37-38), att de behöver undersökas med teoretiska modeller. Detta samband innebär att krav- och kontrollmodellen är en kvantitativt framtagen förklaringsmodell. Denna kan användas för att undersöka organisationers krav och de möjligheter de ger till kontroll för att finna de faktorer som påverkar stress. Theorell (2006:37) definierar en psykosocial miljö som ”faktorer i livsmiljön av social natur som har betydelse för psykiska processer”.

Krav innebär specifikt organisationens krav på den anställde och dennes uppdrag att utföra vissa arbetsuppgifter. Dessa krav kan av individen uppfattas som både fysiska och psykiska, vilka blir stressorer som naturligt leder till påslag av stress (jfr Selye 1956:69-71). Kontroll ligger i det beslut- eller handlingsutrymme individen har att styra det egna arbetet. Två huvudkomponenter utgörs av att ha kontroll i och kontroll över arbetet, vilket berör allt från de små uppgifterna i arbetet till de mer övergripande besluten (Karasek & Theorell 1990:58-59; Theorell 2006:39-40). Därav menar Theorell (2006:40) att det blir viktigt för den anställde att få vara delaktig i de beslut som tas i organisationen och att individen får ha inflytande över arbetstider och förslag till förändringar. Utöver dessa faktorer belyser Theorell (2006:41) vikten av intellektuell aktivitet, att den anställde får möjlighet att utöva sin färdighet men också ges utrymme till att utveckla den (jfr Karasek & Theorell 1990:61-62).

Slutligen anser Theorell (2006:38) att den psykosociala arbetsmiljön bör undersökas med modeller som kan vara mer omfattande för analysen. Individen är mer än enbart anställd och känsla av sammanhang (KASAM) berör aspekter utanför arbetslivet också, vilket kan ha en stor betydelse för kommande undersökningar av stress (ibid).

3.3 Ansträngning- och belöningsmodellen

Ett tredje teoretiskt begrepp är framtaget för att bedöma de skadliga hälsoeffekterna av stress och grundar sig i obalansen mellan ansträngningar och belöningar (Siegrist 1996:27). Även ansträngning- och belöningsmodellen är en kvantitativ förklaringsmodell och särskiljer sig

något från krav- och kontrollmodellen av Theorell (2006). Utöver skillnaden i begreppsbezeichnung har Siegriest (1996:29-30) funnit att individens ansträngning i arbetsuppgifterna är nära förknippat med lust eller olust att utföra dem. Det innebär en dimension förbi organisationen, som är utgångsläget i ovanstående begrepp, men som här berör individen och omgivningen (Theorell 2006:43; Siegriest 1996:28). Ansträngning grundar sig i liknande yttre och organisatoriska krav som nämns i krav- och kontrollmodellen. Utöver det kan den ansträngning individen lägger på sitt arbete resultera i emotionella uttryck av både positiv och negativ karaktär, så som glädje eller irritation över att utföra organisationens uppdrag. Vilka av dessa känslor som förbinds med den arbetsuppgift som ska utföras handlar om de belöningar individen upplever (Siegriest 1996:29). De utgörs av tre huvudkomponenter implementerade i individens inre. De är fördelade mellan självkänsla, upplevd själv-förmåga och vilka sociala möjligheter omgivningen ger. Att få uppskattning för det arbete individen utför har visat sig ha relevans för hur motiverad och lustfylld den är av att utföra sitt uppdrag och dessutom hur individen hanterar arbetsrelaterad stress. Om inte ömsesidighet finns i arbetet riskerar individen att utsättas för obalans vilket resulterar i känslomässig stress och lidande (Siegriest 1996:30).

Vidare lyfter Siegriest (1996:39) vikten av att analysera arbetsrelaterad stress utifrån ett salutogent perspektiv så att även individers privata och sociala liv berörs. Siegriest (1996:39) menar att de positiva och givande upplevelserna i människors liv kan påverka arbetsrelaterad stress, vilket ger förutsättningar för att skapa hälsofrämjande arbetsförhållanden (ibid).

4 Kunskapsöversikt tidigare forskning

Vi har använt oss av sökmotorn LUBsearch för att finna tidigare forskning om stress och har använt nyckelord som varit relevanta för oss att veta mer om. Då arbetsrelaterad stress är ett omfattande forskningsfält har vi valt ut nyligen producerade studier om fenomenet och som dessutom har gjort avstamp i äldre teorier om stress.

Stress och arbetsrelaterad stress kan förklaras från flera infallsvinklar och mycket av den tidigare forskningen belyser fenomenet med kvantitativa undersökningar. De har genomförts via enkäter eller självskattningsformulär för att precisera problemet men har inte presenterat en närmre förståelse. Därav har kvalitativa forskningsansatser också varit av relevans men där istället personrelaterade faktorer bidragit till den subjektiva upplevelsen av fenomenet. I följande text sammanfattas flera forskningsrapporter med underrubriker för att ge en kunskapsöverblick av vad som tidigare framkommit.

4.1 Krav och kontroll i en psykosocial arbetsmiljö

I denna kvantitativa ansats har Söderfelt et al (1996) integrerat två modeller för att analysera hur den psykosociala arbetsmiljön påverkar professionella inom socialt arbete. Den första modellen och teorin Söderfelt et al (1996:1218) definierar är den som är statligt organiserad och som interagerar direkt med människor. Den huvudsakliga uppgiften för sådana organisationer är att skydda, bevara eller förbättra människans välbefinnande. Att främja individens välfärd. Där finns skillnader mellan välfärdsorganisationer och andra organisationer, men Söderfelt et al (2012:1218) menar att det intressanta är vad välfärdsprofessionerna har gemensamt. De bygger nämligen på relationen mellan klient och organisation, vilket utgörs av den anställde och dennes arbete (jfr Lipsky 2010:6; Siegriest 1996:29-30). Den andra modellen är framtagen från forskning för att belysa ohälsa på arbetsplatsen kopplad till välfärdsprofessioner. Den definieras i Söderfelt et al (2012:1219) som krav- och kontroll modellen (se avsnitt 3.2) där psykologisk arbetsmiljö är sammanlänkad med den sociala arbetsmiljön.

Kravbildningen avgörs av det arbetet som förväntas av den anställde. De psykiska krav som specificeras i studien handlar om den anställdes arbetsbelastning, psykiska stimulans, samverkansproblem, förlegad kompetens och rädsla att förlora arbetet. Varpå den förstnämnda faktorn var den som påverkade mest. I den sociala dimensionen anses socialt

arbete vara emotionellt påfrestande för arbetstagaren. Anledningen är att denne arbetar direkt i utsatta miljöer där fattigdom och kriminalitet existerar och maktobalansen är påtaglig, vilket skapar rollkonflikter. Detta sker både mellan aktörer och i individens inre där olika personliga värderingar ställs mot varandra (Söderfelt et al 2012:1220-1221). Kontroll specificeras av den handlingsfrihet den anställde har att påverka sitt arbete och i vilken mån organisationen tillvaratar den specifika kompetensen. Kontroll kan även innebära kreativiteten i arbetet och möjligheten att få lära sig nya saker, samt avsaknaden av rutinartat arbete. Att sammanfoga psykologiska och sociologiska dimensioner under kontrollmodellen är viktigt eftersom det annars skulle innebära att individen är isolerad till att själv förändra sin arbetssituation för att undvika ohälsa (Söderfelt et al 2012:1220).

Därför används krav- och kontrollmodellen i organisatoriska analyser för att förebygga ohälsa. Resultatet av att sammankoppla välfärdsteorier med krav- och kontrollmodellen visar att olika typer av jobb har olika effekter på hälsa och välbefinnande för den anställde. Att ha höga krav innebär i sig inte att riskera hälsa, utan den grupp människor som har höga krav och låg kontroll på arbetsplatsen är de som främst riskerar ohälsa (Söderfelt et al 2012:1219).

4.2 Risk- och skyddsfaktorer och arbetsrelaterad hälsa

I tidigare kvantitativa forskningsrapporter har Wilberforce et al (2014) och Burke (2013) undersökt arbetsrelaterad hälsa. Wilberforce et al (2014:813) menar att socialt arbete är ett krävande yrke med många källor till stress eftersom den professionelle arbetar i komplexa sociala situationer med resistent människor. Utöver det direkta arbetet med människor påverkar även yttre stressfaktorer arbetsmiljön då socialsekreterare interagerar med politiska och samhällsliga krafter. Med minskad kontroll och handlingsutrymme har deras arbetsbelastning ökat och resulterat till fysiska och psykiska hälsoproblem (Wilberforce et al 2014:813). Liknande resultat i England har visat att omvårdnadsyrken identifierat hög arbetsbelastning som orsak till arbetsrelaterad stress och konsekvenserna har blivit hög sjukfrånvaro. Därför är det lagstadgat att arbetsgivare ska bedöma risker på arbetsplatser och åtgärda dessa för att skydda de anställdas hälsa och välfärd (Burke 2013: 535-536).

Burke (2013:535-536) menar att arbetsrelaterad stress uppkommer när kravbilden för de anställda ökar och kontrollen över arbetsuppgifterna minskar. Konsekvensen blir att kvalitén på arbetet minskar vilket påverkar anställda och brukare negativt (Wilberforce et al

2014:812). Ett proaktivt arbete framhålls som framgångsfaktor till att åtgärda arbetsrelaterad stress, snarare än att faktiskt hantera den upplevda stressen. Aktuella åtgärdsstrategier för att minska stress skulle bli att förändra den fysiska och socio-politiska arbetsmiljön (Burke 2013:536). Resultat från Wilberforce et al (2014:821) visar dock på att ett socialt stöd på arbetsplatsen minskar stress och har positiv inverkan på arbetstillfredsställelsen. Störst inverkan på arbetstillfredsställelsen var att ha tillräckligt med kontroll över de krav som arbetet innebar (Wilberforce et al 2014:825). Burke (2013:536) menar att det finns problemfokuserade och emotionellt inriktade åtgärdsstrategier. Det skulle innebära att stöd och support ges till den anställde så att denne fick mer kontroll över sitt arbete och på så sätt reducera kravbilden och påverka välbefinnandet positivt (Burke 2013:536,538; Wilberforce et al 2014:821).

4.3 Jobb- och personrelaterade faktorer som källa till stress

Många av de kvinnor som söker sig till vårdcentraler för psykisk och fysisk ohälsa uppger stress som anledning (Holmgren, Lundgren & Hensing 2011:436). Forskningen visar att en ökad arbetsbelastning, svårigheter att sätta gränser och höga krav på sig själv är bidragande stressfaktorer. Det innebär att även personrelaterade förhållanden påverkar de yrkesverksamma kvinnorna. Forskarna menar att det blir lika viktigt att ställa frågor om dessa förhållanden så att de som riskerar ohälsa och sjukskrivningar går att identifiera (ibid). De jobbrelaterade orsakerna beskrivs som fysiska och mentala krav där lågt inflytande och bristande socialt stöd resulterar i stress på arbetsplatsen. Men de höga kraven sätter även de yrkesverksamma kvinnorna på sig själva och arbetar därför över den egna förmågan. För att identifiera gruppen som riskerar ohälsa och sjukskrivningar har undersökningen gjorts på en grupp kvinnor som sökt sig till vårdcentraler i Göteborg. Där har de fått fylla i ett självskattningsformulär som mäter arbetsrelaterad stress, men är enbart ett verktyg för att sätta in preventiva åtgärder innan sjukskrivningen är ett faktum (Holmgren, Lundgren & Hensing 2011:437, 442).

4.4 Upplevd hälsa i den psykosociala arbetsmiljön

Eftersom arbetsplatsen utgör en stor del av individers liv anser MacDermid et al (2008:241) att en kvalitativ studie kan bidra till fördjupad kunskap om hur arbetsmiljön påverkar anställdas liv och hälsa. Genom hälsosamma arbetsplatser kan livskvalitén på individnivå öka

och då även ge effekter på folkhälsan på samhällsnivå. Intresset för hur vissa arbetsplatser håller sig friska i relation till hur andra påverkar hälsan negativt är mer utbredd. Arbetsmiljön är ett komplext samspel och trots organisatoriska standardiserade förbättringsåtgärder i den psykosociala arbetsmiljön finns det organisationer där den anställde påverkas negativt. Det innebär att denne upplever stress och sjukdom i högre grad (MacDermid et al 2008:242). Därför belyser MacDermids (2008) studie den klyfta som finns mellan kvantitativa förklaringar av arbetsmiljöer till vad anställda upplever som främjande faktorer för hälsan (MacDermid et al 2008:242-243). I de subjektiva berättelserna framkom även vikten av de mellanmänniska relationerna på arbetsplatsen och ledningens förmåga att kommunicera och interagera med de anställda (MacDermid et al 2008:246). Resultatet visade två teman varpå behov av stöd och respekt på arbetsplatsen utgjorde en. Den värderades olika beroende på om det kom från medarbetare eller chefer. Genom god relation och uppmuntran från kollegor upplevde de anställda en mer positiv arbetsmiljö. Då ledningen inte gav det stöd och vägledning de anställda behövde utvecklades negativa samspel som resulterade till upplevd stress (MacDermid et al 2008:247).

Organisationens engagemang för säkra och hälsosamma arbetsmiljöer utgjorde det andra temat. Om organisationen tydligt visade sitt ansvar för de anställda påverkades arbetsplatsens attityd och arbetsmiljö positivt. Det handlade inte om vilka åtgärder eller policys som föreskrevs utan snarare om ett genuint intresse för de anställdas hälsa. Respondenterna ansåg att organisationers ansvar inte enbart var säkerhetsfrågor och effektivitet, utan även personalens hälsotillstånd (MacDermid et al 2008:247-248). Problemen visade sig när chefer inte värdesatte sin personal. Andra problem respondenterna upplevde var stressrelaterade och kom från hög arbetsbelastning och övertidsarbete. Detta påverkade hälsan negativt och påverkade livskvalitén i övrigt. Sådana konsekvenser tog arbetstagarna även med sig till privatlivet i form av sömnbrist och då tid för rekreation inte fanns (MacDermid et al 2008:248).

De två temana kunde delvis sammankopplas då en del respondenter klargjorde att en organisations engagemang och omsorg är ett tecken på respekt och stöd för den anställde (MacDermid et al 2008:246). Om arbetstagare kan få vara mer delaktiga i utformande av sina arbetsförhållanden och implementering av nya arbetsrutiner kan deras hälsa och kvalitét i arbetslivet få positiva effekter. Resultatet utgörs av olika organisatoriska sammanhang och arbetstagares synpunkter vilket skapar en komplex och abstrakt bild av hur ett

förändringsarbete skulle kunna se ut, därför bör det finnas en holistisk syn på hur arbetsrelaterad hälsa och framförallt arbetsrelaterad stress ska hanteras inom organisationer (MacDermid et al 2008:258).

4.5 Upplevelse av välbefinnande inte enbart arbetsrelaterat

Shier och Graham (2014; 2015) har undersökt vad som bidrar till socialsekreterares välbefinnande och angripit frågan med olika kvalitativa ansatser. Den subjektiva upplevelsen av välbefinnande innebär konstruktionen av lycka ur individens perspektiv (Shier & Graham 2014:96; 2015:4). I en tidigare studie menar Shier och Graham (2014:95) att socialarbetare löper större risk att utsättas för arbetsrelaterad stress och utbrändhet på grund av det yrkesfält och den arbetsmiljö som socialarbetare verkar inom (jfr Wilberforce et al 2014:813). Resultatet visade att de förväntningar omgivningen har på socialsekreterare och de krav de ställer på sig själva var de faktorer som högst påverkade deras välbefinnande. Förväntningarna från omgivningen handlade om andra aktörers syn på socialsekreterarens yrkesroll och uppdrag. Det bidrog till psykosociala konsekvenser för individen och skapade tvivel på den egna kompetensen och yrkesidentiteten. Socialsekreterarnas krav på sig själva att uppnå professionella mål och skyldigheter att slutföra uppdraget medverkade till inre konflikter och upplevd arbetsrelaterad stress (Shier & Graham 2014:96; 99).

Senare forskning som Shier och Graham (2015:4) har utfört ger en mer specifik förståelse för vad som bidrar till socialarbetares välbefinnande då det inte går att separera till ett område. Huvudsyftet med studien fokuserade på att bestämma vilka aspekter av en socialarbetares profession, arbetsplats och personliga liv de utvärderade när de övervägde sin egen lycka. Författarna menade att en kvalitativ ansats var ett komplement till de förklaringar som redan fanns om varför socialarbetare blir utbrända och som logiskt bidrar till hög personalomsättning. Resultatet i denna studie pekade på utomstående faktorer i den sociala och kulturella miljön som inte tidigare framkommit. Detta visade sig genom den socio-politiska miljön i form av omgivningens negativa inställning till yrkesfältet och de regelbundna omorganiseringarna, vilka var faktorer som bidrog negativt på välbefinnandet (Shier & Graham 2015:15-16). Däremot är socialsekreterares dubbla uppdrag som både myndighetsperson och granne något som de förväntas hantera, likaså att undvika samma arenor som deras klienter befinner sig på (Shier & Graham 2015:9). Detta var dock inte

förvånande resultat eftersom studierna utförts i en liten och isolerad by i Kanada (Shier & Graham 2015:15-16).

4.6 Självkänsla och identifikation påverkar arbetsrelaterad stress

Föreläsare på universitet har deltagit i en kvalitativ studie utförd av Bachkirova (2012:49) för att identifiera vilka faktorer som påverkar upplevelsen av arbetsrelaterad stress.

Arbetsrelaterad stress fortsätter vara ett problem världen över trots en växande mängd forskning i ämnet och i England anses undervisning som ett av de mest stressande yrkesfälten. Bachkirova (2012:49-50) anser att traditionella studier med självskattningsformulär inte är tillräckliga eftersom de inte ger en förståelse för sammanhanget. Eftersom människan är komplex behöver studier av stress ta hänsyn till de som faktiskt upplever stress och därför undersöka deras sociala, ekonomiska och organisatoriska situation för att se det ur ett holistiskt och mer djupgående perspektiv (ibid).

Resultat i Bachkirovas (2012) studie urskilde jobb- och personrelaterade källor till stress. Det tema som berörde arbetsplatsen var hur läraren identifierade sig med organisationen den verkade inom. Beskrivningar av stress utgjordes av tidigare kända faktorer som arbetsbelastning och hög kravbild. De nya utmaningarna på grund av omorganiseringar var också påtaglig och skapade osäkerhet (Bachkirova 2012:53). Mer intressant var resultatet av det andra temat som berörde personen. Skillnader i upplevelsen av stress bestod av hur individen konstruerade bilden av sig själv och sin självkänsla. Den som uttryckte mest stress i studien var också den som behövde mest erkännande från omgivningen och var till synes den mest ambitiöse och tävlingsinriktade. De respondenter som var sårbara för att uppleva arbetsrelaterad stress tenderade att vara perfektionister och var särskilt känsliga för hur andra uppfattade dem (Bachkirova 2012:54). Andra respondenter menade även att händelser i det privata livet och sociala värderingar påverkade hur de upplevde stress på arbetsplatsen (Bachkirova 2012:55).

Bachkirova (2012:58-59) menar att dessa skillnader är viktiga att ta tillvara på i det rehabiliterande arbetet av arbetsrelaterad stress. Traditionella åtgärdsmetoder mot stress måste därav kompletteras. Att göra yrkesverksamma medvetna om vilka sammanhang som påverkar deras upplevelse av arbetsrelaterad stress kan ge dem större makt och kontroll över den stressande situationen och också bidra till ett bättre välbefinnande (Bachkirova 2012:59).

4.7 Sammanfattning av tidigare forskning

Att arbeta inom välfärdsprofessioner antyder en större risk för att drabbas av ohälsa på grund av dess speciella karaktär då den professionelle arbetar i direkt kontakt med andra människor (Bachkirova 2012:49; Shier och Graham 2014:95; Söderfelt et al 1996:1218; Wilberforce et al 2014:813). Oavsett om studien hade en kvantitativ eller en kvalitativ ansats påvisades samma resultat av yttre påfrestningar då individerna riskerar ohälsa när kravbilden blir för stor. I de organisationer och arbetsplatser individer verkade inom var de mest framträdande faktorerna hög arbetsbelastning och begränsningar i handlingsutrymmet att själv få styra arbetsdagen. Det genererade stress, arbetsrelaterad stress eller ohälsa och sjukskrivningar (Bachkirova 2012:53; Burke 2013: 535-536; Holmgren, Lundgren & Hensing 2011:436; MacDermid et al 2008:242; Söderfelt et al 2012:1219; Wilberforce et al 2014:813). En del av den forskning som framkommit visar dock på att även andra faktorer påverkar individers välbefinnande och hälsa. Personrelaterade förhållanden i form av höga krav på den egna personen och tvivel och oro på den egna kompetensen bidrar till ohälsa (Bachkirova 2012:54; Holmgren, Lundgren & Hensing 2011:437; Shier & Graham 2014:96, 99). Medan det i Shier och Graham (2015:15-16) visar på samhällseliga krafter på den socio-politiska arenan där andra aktörers syn på socialt arbete som professionellt fält påverkade välbefinnandet negativt. Vilket studien från Burke (2013:536) styrker med att mena att förändringar i den socio-politiska miljön skulle innebära att stress minskade för yrkesverksamma.

Att förebygga och hantera stress och ohälsa är lika varierande som det som förorsakar det. Den kvantitativa forskningen tyder på att skyddsfaktorer i form av kontroll genererar bättre välbefinnande och hälsa. Kontroll kan innebära att ha handlingsfrihet att styra det egna arbetet, vara delaktig på arbetsplatsen och att få det stöd som arbetstagare kan behöva (Burke 2013:536,538; Söderfelt et al 2012:1220; Wilberforce et al 2014:821). Det sistnämnda framkommer också ur kvalitativa ansatser som tyder på att ett socialt stöd på arbetsplatsen, inte enbart från ledning utan även från medarbetare, bidrar positivt till arbetsmiljön (MacDermid et al 2008:246). Shier och Graham (2015:4) fann dock att faktorer utanför arbetsplatsen påverkade välbefinnandet och berörde sociala och kulturella sammanhang, något även Bachkirova (2012:55) bekräftade i sin studie.

Dock visar forskningen på en komplex bild av stress och arbetsrelaterad stress. Som Bachkirova (2012:49-50) menar behöver kvantitativ forskning kompletteras med kvalitativ

förståelse för att ge en bredare, djupare och mer holistisk syn på vad som kan förebygga ohälsa och förbättra individers och arbetstagares välbefinnande. Vilket även MacDermid et al (2008:258) bekräftar då denna forskning också belyst fenomenet från flertal arbetsplatser och där resultatet varit lika varierat.

5 Teori

I det här avsnittet kommer vi att presentera den teoretiska utgångspunkt som vi valt att använda i analysen av empirin, samt en motivering till varför den är relevant. Vi kommer kortfattat att presentera huvudbeståndsdelarna i känsla av sammanhang - KASAM, samt redogöra för de begrepp KASAM utgår från. Med stöd i Antonovskys teori om KASAM och det salutogena perspektivet kommer det att ge en förklaring till våra respondenters utsagor.

5.1 Vikten av KASAM

Collins (2015) har i en studie funnit intressanta resultat som visar att känslan av kontroll kan spela en viktig roll för socialarbetarens upplevelse av att kunna styra och utveckla sin yrkesroll. Det i sin tur kan främja utvecklingen och självförtroendet i yrkesrollen och motverka upplevelsen av hopplöshet och de påfrestningar som följer av känslan av att vara ett offer för systemet (Collins 2015:81). Då studiens syfte är att förstå en socialsekreterares upplevelse av känsla av sammanhang och arbetsrelaterad stress behöver empirin analyseras med en relevant teori. Att använda KASAM i analysen innebär ett individfokus som möjliggör en förståelse för hur socialsekreterarna upplever sin arbetssituation utifrån de subjektiva berättelserna.

5.2 Det salutogena perspektivet och känslan av sammanhang - KASAM

Antonovsky (2005:26-27) menar att det salutogena perspektivet fokuserar på det som främjar hälsa och ser rubbningar i hälsan som en normal del av livet. Motsatsen är det patogena synsättet där man söker efter de problem som skapar ohälsa eller sjukdom och där rubbningar ses som något avvikande och onormalt. Kortfattat kan det beskrivas som att det salutogena belyser och fokuserar på det friska och det som skapar hälsa. Det finns en rad olika förhållanden och situationer som kan skapa stress i en människas liv och det salutogena perspektivet fokuserar på de förmågor som arbetar för att skydda individen från negativ stresspåverkan och därigenom motverka ohälsa (Antonovsky 2005:16). Dessa

motståndskrafter benämner Antonovsky (2005:16) som ”generella motståndresurser” som varje människa har inbyggt för att förebygga ohälsa. Det kan vara varierat från socialt stöd, individens egen styrka och andra yttre, materiella saker och fenomen. De ”generella motståndresurserna” skapar en stark KASAM vilka förklaras ytterligare i nedanstående text (Antonovsky 2005:60). Ett salutogent synsätt uppmärksammar alltså de skyddsfaktorer som människan tillämpar, för att den stress som individen i det dagliga livet utsätts för, inte ska leda till ohälsa (Antonovsky 2005:31). Antonovsky (2005:43-46) beskriver KASAM som ett kognitivt begrepp, där de tre huvudsakliga elementen är begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. En person som har en stark KASAM har lättare att hantera utmaningar och är mer mottaglig för kritik, vilket leder till att den har lättare att finna ett sunt förhållningsätt till de uppgifter den ställs inför samt sitt liv i övrigt (Antonovsky 2005:56).

5.2.1 Begriplighet

Antonovsky (2005:44-46) menar att begriplighet skapas av struktur och tydlighet. Detta gör att en persons upplevelse av begriplighet baseras på personens förmåga att förutse vilka situationer som denne kommer att ställas inför. Vid oväntade situationer kan begriplighet skapas genom att personen har en förmåga att strukturera och förklara hur situationen kunde uppstå och göra den förståelig. Begriplighet är inte sammankopplad med önskvärdhet, utan människor som upplever hög känsla av begriplighet kan uppleva oönskade saker men ändå känna att det finns en förståelse. Dessa personer klarar av att läsa av verkligheten på ett tryggt sätt. Vidare poängterar Antonovsky (2005:129-130) att det är just känslan av förutsägbarhet som är det centrala i elementet begriplighet.

5.2.2 Hanterbarhet

Upplevelsen av hanterbarhet innebär att klara av att hantera de krav som en viss situation medför. Att i de situationer en person befinner sig i, finns relevanta resurser att tillgå för att hantera situationen. Dessa resurser kan finnas inom personen i form av mentala verktyg för att hantera olika situationer, eller kan andra personer bidra med resurser som gör att de krav man upplever blir hanterbara. Vid låg känsla av hanterbarhet kan livet eller vissa situationer upplevas som orättvisa och det kan utveckla en känsla av att vara ett offer för en situation (Antonovsky 2005:45-46). Antonovsky (2005:130) använder sig av termen belastningsbalans när han förklarar vad som skapar och ligger till grund för hanterbarhet.

5.2.3 *Meningsfullhet*

Det sista elementet i KASAM är meningsfullhet. Enligt Antonovsky (2005:45-46) kan meningsfullhet betraktas som den viktigaste av de tre komponenterna och som ligger till grund för människans känsla av motivation. För meningsfullhet behövs motivation vilket finns i individens känslomässiga och kognitiva uttryck. Det synliggörs genom individens engagemang och ansträngningar i de frågor som anses betydelsefulla för densamme. De människor som har komponenter i livet, som är viktiga för dem och som de anser är värda att kämpa för, upplever ofta en högre känsla av meningsfullhet (ibid). För att skapa en känsla av meningsfullhet är medbestämmande och delaktighet viktigt. I system där allt redan är förbestämt och människor fungerar mekaniskt är risken stor att känslan av meningsfullhet försvinner. Det är viktigt att en person ser en mening med sina åtaganden och godkänner de uppgifter som ska utföras. En avgörande faktor för meningsfullhet är att personens handlingar är betydelsefulla för resultatet, det vill säga att personens insatser blir efterfrågade. Medbestämmande är komplext och fungerar bara som en katalysator för känslan av meningsfullhet om den existerar i en socialt värderad verksamhet. Det innebär att det behöver finnas social uppskattning för att känsla av meningsfullhet ska infinna sig (Antonovsky 2005:130-131).

5.3 De tre elementen samverkar

Det önskvärda är att de samtliga tre elementen; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet upplevs starka hos en individ för att denne ska uppleva tillfredställelse och hälsa, vilket i sin tur skapar känsla av stabilitet för individen. Dock förekommer det grader av känslomässig uppfattning av de tre komponenterna vilket leder till slitningar i upplevelsen av välbefinnande och hälsa. Exempelvis kan en person i sin livssituation eller sin arbetssituation ha en hög grad av både begriplighet och hanterbarhet men finner ingen meningsfullhet i exempelvis de arbetsysslor som personen förväntas utföra (Antonovsky 2005:48-50). Antonovsky (2005:48-50) menar att den kombinationen påverkar en människas hälsa negativt. Medan en kombination där meningsfullhet betraktas som hög och de övriga två elementen som låga, kan motivationen som skapas i känslan av meningsfullhet vara drivande för människans positiva hälsoutveckling. Kombinationen kan dock vara utmattande då avsaknad av begriplighet och hanterbarhet medför en svårhanterlig situation. Därav betraktas den motivationsskapande meningsfullheten som den viktigaste komponenten. Hanterbarhet skapas om det finns förståelse och begriplighet, vilket innebär att begriplighet blir den näst viktigaste delen i

KASAM. Emellertid är problemlösning som mest lyckad när alla tre delar har en central roll och är viktig för att stark KASAM ska existera (Antonovsky 2005:48-50). De yttre eller inre påfrestningar som en människa kan uppleva och utsättas för i sitt liv får följaktligen olika effekter beroende på individens KASAM-nivå. Om effekterna är skadliga, hälsofrämjande eller helt neutrala beror på upplevelsen av hög eller låg KASAM (Antonovsky 2005:59). Människors livshistoria präglar KASAM och gör den antingen starkare eller svagare. De ”generella motståndsresurser” som en människa har att tillgå är skapade och formade av den miljö som personen växt upp och lever i, vilket innebär att klass och sociala och kulturella faktorer är avgörande för välbefinnandet (Antonovsky 2005:128-129).

5.4 KASAM i arbetet

Nilsson (2002:5) beskriver i sin doktorsavhandling Antonovskys tre beståndsdelar begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet som kopplade till vetskap, förmåga och vilja. Det innebär att begriplighet kan kopplas till jag vet, hanterbarhet till jag kan och meningsfullhet är sammanlänkat med känslan av att jag vill. Collins (2015:70) menar att individers upplevelse av stress styrs av psykiska faktorer, där känsla av sammanhang är en del av det som påverkar hur en individ upplever en stressfylld situation. Vidare menar forskaren att personer som har en stark KASAM kan prestera mer och blir sällan utbrända, i relation till de personer som har låg KASAM (Collins 2015:72).

Antonovsky (2005:152) hävdar att när människor ser sitt arbete ur ett större perspektiv och där den slutgiltiga målsättningen eller resultatet upplevs som betydande, kan arbetstagare finna sig i att vissa arbetssysslor inte är så tillfredställande. Däremot, om det stora perspektivet saknas så blir uppmärksamheten allt mer riktad åt mindre delar i arbetsprocessen som betraktas som mindre positiva. Att finna meningsfullhet i sitt arbete är starkt förankrat med upplevelsen av att man får medverka i beslutsfattande som är socialt värderat. Arbetsglädje och en stolthet i det arbete man utövar är två viktiga delar för skapandet av en hälsosam arbetssituation och inställning. I det finns det ett mått av självbestämmande och upplevelse av frihet i yrkesutövandet.

I arbetslivet har de tre KASAM-komponenterna en central roll och synliggörs i det dagliga arbetet oavsett vilket arbetsområde det är. Meningsfullhet utvecklas ofta när arbetstagaren upplever en frihet att styra sina arbetsuppgifter och att ha inflytande på arbetsplatsen. För att

hanterbarheten ska upplevas krävs det att det finns en belastningsbalans och att arbetstagaren känner kontroll över sin arbetssituation. Största orsaken till känslan av bristande hanterbarhet är när arbetstagaren är överbelastad och det saknas resurser att hantera de uppgifter som ska utföras. Begriplighet i arbetet skapas genom struktur och arbetsplatsens aktiva insatser för att tillhandahålla adekvat kompetens i utövandet av arbetsuppgifterna. För arbetstagaren är det främjande att det finns en förståelse för arbetssituationen eftersom det skapar trygghet och leder till att samarbetet mellan arbetskolligor och chefer förenklas (Antonovsky 2005:152-159).

6 Metod

I det här avsnittet kommer vi att redogöra för vårt metodval och hur vi gick tillväga för att samla in relevant empiri till vår undersökning. Metodkapitlet är indelat i olika underrubriker där vi i vår metodologiska ansats förklarar och motiverar vårt val av metod. Därefter följer en beskrivning av vårt urval, hur vi bearbetat vår empiri, tillförlitlighet samt de etiska övervägande som vi har tagit hänsyn till under arbetet med uppsatsen samt en kort beskrivning av hur vi valt att fördela arbetet.

6.1 Metodologisk ansats

För att fånga respondenternas verklighet har vi valt en kvalitativ metod för insamling av empiri och vi har använt oss utav semistrukturerade intervjuer för att få svar på syfte och frågeställningar. Bryman (2011:45) styrker att matchningen mellan frågeställning och metod bör vara en utgångspunkt för att genomföra en undersökning, eftersom vi med hjälp av metoden ska få de förutsättningar som krävs för att få fram den empiri vi behöver. Svensson och Ahrne (2011:23) bekräftar att olika metoder frambringar varierad empiri, en framgångsrik metod för att få fram enskildas beskrivning och skildring av en situation sker genom intervjuer (jfr Kvale & Brinkmann 2014:15). Enligt Bryman (2011:40-41) så fokuserar den kvalitativa forskningen på den subjektiva upplevelsen hos människor. Till skillnad från kvantitativ forskning kan den inte mätas utan bygger på ord och tolkningar för att skapa en kunskap om den sociala verklighet människan befinner sig i.

Valet av semistrukturerad intervjuteknik bygger på resonemanget som Kvale och Brinkmann (2014:45) menar är en intervjukategori som ligger mellan helt öppen ostrukturerad intervju och den strukturerade, slutna tekniken. Bryman (2011:415) presenterar den semistrukturerade intervjun som en metod där det finns antingen förskrivna frågor och/eller teman som intervjun utgår ifrån. Metoden innefattar sådan flexibilitet att det finns utrymme för både omstrukturering av frågorna och möjlighet till följdfrågor på intervjupersonens svar under intervjuens gång. Vår undersökning bygger på de utvecklade svar som vi fått av våra intervjupersoner där de har fått möjlighet att uttrycka sig som de vill (jfr Bryman 2011:413). Vilket var anledningen till att vi valde att inte göra kvantitativa strukturerade intervjuer, eftersom studien inte är ute efter standardiserade svar formade av ett strukturerat frågeformulär (jfr Bryman 2011:203).

Vi har dock haft ett behov av en viss struktur i vårt empiriinsamlade för att lättare kunna analysera vårt material. Därför har vi utformat våra frågor på ett sådant vis att det har gett oss varierande svar utifrån intervjupersonernas perspektiv (jfr Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011:40). Vi har skapat en intervjuguide (se bilaga 3) med övergripande teman följt av underliggande frågor som vi har använt som en utgångspunkt för våra intervjuer. Kvale och Brinkmann (2014:19) skriver att intervjun kan betraktas som ett samtal men med skillnaden att en intervju har ett syfte och är mer eller mindre systematiskt uppbyggd. Det finns alltså en struktur i intervjuer som särskiljer intervjuer från vanliga samtal, där personen som leder intervjun har makten att bestämma vilka frågor som ska ställas.

6.2 Metodens förtjänster och begränsningar

Den semistrukturerade intervjuens förtjänster ligger i flexibiliteten, att frågorna kan anpassas och delvis präglas av intervjupersonens svar. Likaså kan syftet med undersökningen omformuleras då ny och betydande information kan dyka upp under intervjusamtalen. Det skapar en förutsättning att få djupgående och bred kunskap om ett fenomen ur ett personligt perspektiv. Vilket innebär att valet av vår metod innebär begränsningar eftersom en kvalitativ intervju har svårare för att påvisa ett resultat som går att generalisera till allmänheten. Därför blir det problematiskt att garantera tillförlitligheten eftersom empirin baseras på subjektivt beskrivna upplevelser (jfr Bryman 2011:413). I användandet av kvalitativa intervjuer kan ett fenomen speglas ur flera olika perspektiv och kan presentera en stor variation men vi kan inte dra allmänna slutsatser eftersom resultatet baseras på våra tolkningar av empirin. Därför kan vi inte generera någon exakthet som kvantitativ forskning eftersträvar (jfr Kvale & Brinkmann 2014:47). I vårt fall har tillämpningen av kvalitativ metod möjliggjort det för oss att komma åt socialsekreterarnas egna upplevelser. Det innebär att vi använt oss av en intervjuguide med öppna frågor, vilket skapat flexibilitet att anpassa följdfrågor där intervjupersonerna getts chansen att skapa sina egna utsagor med sina egna ord. Detta medför att metodens förtjänst är de förutsättningar den gett oss att utveckla syfte och frågeställningar under studiens gång, eftersom vi har fått ett unikt empirimaterial att granska och analysera (jfr Bryman 2011:366-367).

6.3 Urval

Vår målgrupp är strategiskt utvald för att de intervjupersoner som deltar i studien förväntades kunna bidra med empiri som kunde uppfylla studiens syfte och besvara dess frågeställningar. En strategiskt utvald målgrupp innebär att den erfarenhet, kunskap och kompetens som intervjupersonerna har är betraktad att vara väsentlig för undersökningen. Fördelen att ha använt sig av ett målinriktat och strategiskt urval i en kvalitativ studie är att det begränsat och reducerat antalet personer som varit aktuella att medverka i studien. Därför finns det en vinst i att göra strategiska urval i kvalitativ forskning (Bryman 2011:434-436). I vår studie har vi valt att rikta oss mot Arbetsmarknadsförvaltningen i Helsingborg för att finna lämpliga personer att intervjua. Våra intervjupersoner arbetar med utredning, beslutsfattande och myndighetsutövning och samtliga av våra intervjupersoner är utbildade socionomer. Vi har intervjuat både män och kvinnor i olika åldrar som varit verksamma som socialsekreterare på förvaltningen olika länge. Med hjälp av mail och telefon har vi kontaktat socialsekreterarna för att fråga om de varit intresserade av att delta i studien. Genom att vi strategiskt vände oss till en specifik förvaltning där det arbetade en relevant målgrupp för vår undersökning, ledde det oss också till nya intervjupersoner. Det innebar att vi vidare fick ett snöbollsurval eftersom vi genom våra första intervjupersoner fick kontakt med andra socialsekreterare som var villiga att medverka i studien (jfr Bryman 2011:434). Bryman (2011:434) poängterar att ett snöbollsurval inte kan leda till ett urval som blir statistiskt representativt på grund av att deltagarna förmedlas genom kontakter. Vi har genomfört totalt nio stycken intervjuer, i vårt fall har tiden begränsat oss vilket gjort att vi har haft ett litet urval. När urvalet i en intervjustudie består av en homogen grupp är behovet av ett stort urval inte lika betydande, vilket innebär att antalet intervjuer kan vara få men ändå ge ett resultat (jfr Bryman 2011:436).

6.4 Bearbetning av intervjumaterial

Samtliga intervjupersoner samtyckte till att låta deras intervju spelas in på en diktafon. Det har gett oss förutsättningar att verkligen kunna observera och lyssna på det intervjupersonerna berättat under intervjuens gång. Bryman (2011:428) skriver att det är en fördel att inte behöva anteckna under intervjun eftersom det tar fokus från intervjupersonen och det är lätt att bli ouppmärksam på berättelsen. Våra intervjuer har varit mellan 21-46 minuter långa och enligt Bryman (2011:429) kan det vara svårt att få ut tillräckligt mycket användbar information på korta intervjuer, även om det i somliga fall går. Då två av våra intervjuer blev något kortare

än 30 minuter, valde vi att göra två intervjuer extra för att säkra att vi fått tillräckligt med material till analysen. Vi genomförde därför nio intervjuer istället för sju, som vi från början planerat. Transkriberingen av intervjumaterialet gjordes i nära anknytning till intervjun för att vi inte skulle gå miste om viktiga detaljer och för att hålla hög kvalitet på materialet.

Måttstocken var att göra det samma dag även om det i vissa fall inte var genomförbart. Dock är samtliga intervjuer transkriberade inom ett par dagar efter att de genomfördes. Vi såg det som fördelaktigt att påbörja analysen i ett tidigt stadie då det var stora mängder text som skulle hanteras (jfr Bryman 2011:430). Kvale och Brinkmann (2014:325) poängterar fördelen med att redan från undersökningens start ha ett visst fokus på slutanalysen för att undersökningen ska få ett positivt utfall. Det har alltså varit av vikt att under hela processen reflektera över om det resultat intervjuerna genererat kunnat besvara våra frågeställningar (jfr Kvale & Brinkmann 2014:327). Därför har vi under insamlandet av empirin succesivt bearbetat och gått igenom materialet. Dels för att underlätta för oss själva, men framförallt för att vi skulle kunna vara uppmärksamma på åt vilket håll materialet drog åt. Detta har gjort att vi kunnat fokusera på den empiri som framkommit och haft möjligheten att utveckla vårt syfte under studieförloppet. Som nämnts ovan har de semistrukturerade intervjuerna följt en färdig mall men också anpassats under var intervjus gång, vilket har underlättat för oss när vi har jämfört vårt material. Eftersom vi har intresserat oss för att hitta eventuella likheter och skillnader i våra intervjupersoners utsagor för att analysera och presentera det i resultatet.

Kvale och Brinkmann (2014:241) menar att med hjälp av kodning kan intervjutexter bearbetas genom att de strukturerat bryts ner efter olika tema eller nyckelord. På detta sätt har vi undersökt, kategoriserat och jämfört textkoderna i analysen av empirin. Bearbetningen av intervjutexterna har innefattat ett visst mått av tolkning av intervjupersonernas utsagor. Kvale och Brinkmann (2014:250-253) skriver att ett fenomen kan tolkas olika och att det går att finna flera meningar med en text beroende på vilket perspektiv som används. Vi har i vårt studerade empirimaterial kunnat urskilja olika teman som skapat huvudbeståndsdelarna i presentationen av resultat och analys (se avsnitt 7).

6.5 Tillförlitlighet

Det finns en problematik i att bedöma kvalitativa studier som tillförlitliga eftersom tillförlitlighet förespråkar en enhetlig tolkning av ett fenomen (Bryman 2011:354). Enligt Bryman (2011:352) är kvalitativa studier svåra att överföra till en annan kontext eftersom de

utgår från subjektiva utsagor och det medför att reliabiliteten då blir problematisk. Den externa reliabiliteten innebär att resultatet av studien ska kunna replikeras, medan den interna reliabiliteten innebär att vi som forskare ska kunna tolka empirin samstämmigt (Bryman 2011:352). Vi inser att det resultat som presenteras i den här studien är svårt att göra generaliserbart och replikerbart, men det är inte det vi har eftersträvat. Däremot har vi ställt oss kritiska till den empiri som undersökningen genererat för att stärka den interna reliabiliteten. Bryman (2011:354-355) presenterar fyra viktiga delar när tillförlitlighet i kvalitativ forskning ska bedömas. Först ska det resultat som framkommer vara pålitligt, andra ska kunna uppfatta forskarens tolkning som godtagbar vilket uppfyller ett visst mått av trovärdighet, vilket stärker studiens tillförlitlighet. Det andra som stärker tillförligheten är om resultaten går att överföra till en annan kontext, det tredje kriteriet är att själva undersökningsprocessen går att följa genom en välformulerad och utskrivna forskningsrapport där alla moment är inkluderade. Slutligen ska det garanteras, att de personer som genomfört undersökningen inte låter personliga värderingar prägla undersökningen. Utifrån dessa fyra kriterier har vi haft en medvetenhet om dess betydelse för att skapa en tillförlitlig studie genom hela processen (ibid).

Vi har arbetat med vår insamlade empiri och för att styrka trovärdigheten har vi noga följt de föreskrifter som finns för vårt arbete och de etiska principerna som gällt (se avsnitt 6.6). Överförbarheten är problematisk att bevisa och styrka eftersom resultatet är baserat på socialsekreterares subjektiva upplevelser. Det vi har gjort är att vi har strävat efter att presentera resultatet från socialsekreterarna på förvaltningen utförligt och detaljerat (se avsnitt 7). Genom att vi ovan har beskrivit deras arbetsmiljö och hur deras situation ser ut har vi skapat en bild av den rådande situationen. Detta gör att det blir enklare att utläsa om fenomen, situationer eller händelser kan överföras till andra arbetsplatser och uppmärksamma likvärdiga resultat. Vi har även presenterat tidigare forskning som kan styrka att olika arbets- och stressrelaterade förhållanden, fenomen och känslor återfinns i andra sammanhang. Vi har skapat en forskningsrapport där samtliga delar är presenterade och vi har strävat efter att ge läsaren en utförlig och tydlig bild av hela studieprocessen. Till slut har vi arbetat på att inte låta våra värderingar påverka analyserandet av resultatet. För att klara detta har vi ställt oss kritiska till oss som forskare och fört diskussioner om just den här frågan för att minska risken att egna värderingar har präglat resultatet. Till vår hjälp har vi även fått handledning från en tredje part som haft möjlighet att granska processen utifrån ett annat perspektiv. Detta har gett

oss en ökad möjlighet att styrka att vi inte låtit personliga åsikter påverka vår slutsats (jfr Bryman 2011:354-355).

6.6 Etiska överväganden

För att genomföra undersökningen och intervjuerna är det en del etiska överväganden som vi har tagit hänsyn till. Individerna som har medverkat i studien får inte påverkas negativt av sitt deltagande och för att motverka eventuell skada har vi utgått från individskyddskraven. Det finns fyra etiska riktlinjer som är centrala och som har beaktats i den här studien och som omfattar; information, samtycke, konfidentialitet och empirins användningsområde. Vi har varit skyldiga att ge våra intervjupersoner fullständig information om undersökningen, hur den ska gå tillväga och vad empirin ska användas till. Innan intervjuerna genomfördes tillsändes samtliga intervjupersoner ett informationsblad (se bilaga 1) som gav dem en inblick i studien och dess syfte. Intervjupersonerna har sedan samtyckt till deltagandet genom en samtyckesblankett (se bilaga 2) och de har blivit informerade om att de kunde välja att dra sig ur om de önskade. Samtliga inblandade i vår undersökning har avidentifierats så att deras medverkan inte går att spåra. Empirin som framkommit har enbart använts i den här studien (jfr Kvale & Brinkmann 2014:107-110; Bryman 2011:131-132, Kalman & Lövgren 2012:13-14). Den etiska problematiken som kan uppkomma vid intervjusammanhang menar Kvale och Brinkmann (2014:99-100) är frågor kring känslig personlig information, vilket måste hanteras genom hela processen. Därför har vi redan från början fört en diskussion om eventuella känsliga ämnen och situationer som kunnat uppstå under studiens gång.

6.7 Arbetsfördelning

Då denna uppsats har haft två författare har vi valt att dela upp ansvaret mellan oss och genom hela studien har vi fört en tydlig dialog. Detta för att minimera subjektiva antaganden och vi har därför haft ett tätt samarbete för att skapa en enhetlig uppsats. Vi har arbetat med samtliga delar tillsammans men med en jämn fördelning av ansvar för olika rubriker och stycken. Inger har varit huvudansvarig för problemformulering och tidigare forskning, medan Paulina haft ansvaret för teori och metod. Det innebär att delar av uppsatsen har producerats separat, för att varje vecka sammanfoga våra texter och granska materialet. Därefter har vi arbetat på att förbättra och utveckla studien tillsammans. Intervjuerna har vi gjort enskilt, varav fyra har Inger gjort och resterande fem har Paulina gjort. Därefter har vi transkriberat

våra genomförda intervjuer enligt Runquist (2015), som innebär att vi följt en mall på hur intervjuer ska transkriberas vid pauser, ohörbara ljud eller avbrott. De delar som berör studiens analys, resultat och diskussion har vi genomfört tillsammans för att den tolkning vi gjort av empirin skulle bli objektivt betraktad.

7 Resultat och Analys

I det här avsnittet kommer resultatet av intervjuerna att presenteras och analyseras. Vi har valt att integrera dessa två delar för att skapa en löpande text där tidigare forskning och vårt teorival vävs in i analysen och tolkningen av vårt material. Resultatet kommer att presenteras tillsammans med citat från intervjupersonerna och kopplas till vår teori och tidigare forskning. Representativa citat från intervjupersonerna får representera en viss ståndpunkt eller upplevelse. I något fall där intervjupersonernas beskrivningar varit väldigt korta har vi valt att sammanställa intervjupersonernas svar och presentera resultatet utan citat. I genomgången och analyserandet av den insamlade empirin framkom det att stress förekom bland socialsekreterarna. Även om stress upplevdes olika starkt och yttrade sig varierande hos de olika intervjupersonerna, så hade samtliga medverkande i studien en relation till stress. Upplevelsen av stress är personlig och beroende av såväl arbetssituation, personlighet som yttre faktorer. Vi har i vår granskning av materialet uppmärksammat olika teman som kommer att utgöra huvudrubrikerna i vår analys och resultatdel.

7.1 En individuell upplevelse av stress

Redan vid första hanteringen av intervjumaterialet fann vi att våra respondenters personliga egenskapsbeskrivningar var snarlika. Samtliga av intervjupersonerna har beskrivit sig själva med ord som positiv, glad, nyfiken och utåtriktad. Andra egenskaper som framkom hos sju av de nio intervjupersonerna var beskrivningar av sig själva som drivna, flexibla och att de gillade ett högt arbetstempo. Intervjuperson 7 beskriver sig själv som följande: ”Ja jag ehh... är väl en väldigt positiv och glad och trevlig människa, ehm jag har mycket energi men behöver även mycket påfyllning... och är väldigt flexibel och anpassningsbar i det mesta.” Alla medverkande valde att beskriva sig själva med positiva ord och belysa sina styrkor, enligt Antonovsky (2005:16) kan våra egenskaper och personligheter motverka ohälsa och hjälpa oss klara av vår livssituation.

Vidare har vi granskat när intervjupersonerna upplevde stress i sitt yrkesutövande. Det gemensamma scenariot när stress uppkom var när deltagarna upplevde att de hade många saker igång samtidigt, som Intervjuperson 9 beskriver på följande sätt:

När det läggs på uppgifter hela tiden och jag känner till de här uppgifterna på ett ungefär och jag vet på ett ungefär hur lång tid det kommer att ta. Och har jag då inte väldigt mycket luckor i min kalender ... så blir jag stressad för jag vet att allt det här ska göras och det är jag som kommer behöva göra det ... och ganska så snart. Ehh... så det är väl egentligen arbetsuppgifter som gör att jag känner mig stressad.

Samtliga deltagare uttryckte i sin beskrivning av stress att det är något som uppstår när det är hög arbetsbelastning och de tappar kontroll över situationen. Intervjuperson 8 uttryckte det på följande sätt: ”Alltså då känner jag att jag inte har kontroll, att jag har för många saker igång samtidigt som jag inte riktigt kan hantera.” Intervjuperson 4 hade en liknande uppfattning om när stress uppstår: ”Stress kan vara alltså när jag har bokat in för mycket, när jag inte hinner med det som jag faktiskt hade tänkt att hinna den dagen. Ehh... ja då kan jag nog känna en del stress.” Antonovskys (2005:152-159) KASAM-teori överensstämmer med vad våra intervjupersoner beskriver, att i situationer där arbetsbelastningen blir ohanterlig så skapas de situationer som bidrar till att studiens respondenter upplever stress. Hur stresståliga intervjupersonerna upplevde sig själva att vara skiljde sig åt. Två av de nio deltagarna uttryckte att de var stresskänsliga och inte stresståliga. Fyra uttryckte att de var väldigt stresståliga medan två ansåg sig själva som ganska stresståliga och en intervjuperson önskade att den varit mer stresstålig. Samtliga av de intervjupersoner som benämnde sig själva som stresståliga eller väldigt stresståliga beskrev också sig själva som personer som tyckte om att arbeta i högt tempo och trivdes med att ha mycket att göra. Enligt Collins (2015:70) så präglas upplevelsen av stress av en människas mentala förmåga att hantera olika situationer, vilket gör att människor har varierad förmåga att arbeta i ett högt tempo eftersom vi har olika psykiska förutsättningar.

Flera av intervjupersonerna uppger att det är en skillnad på positiv och negativ stress, där den positiva stressen bidrar till ökad produktivitet medan den negativa inte gör det. I intervjuerna beskriver intervjupersonerna den positiva stressen som en drivande kraft som skapar en vilja att prestera bättre. Intervjuperson 1 uttryckte den positiva stress som: ”när man är inne i ett flow.” En annan deltagare menade att det bidrar till att jobbet inte blir tråkigt, medan en tredje hävdade att det är bättre med för mycket att göra snarare än för lite. Dessa varierande upplevelser av stress kan redan i detta avsnitt kopplas till Antonovskys teori och kommer att diskuteras ytterligare under avsnitt 7.2. Som Antonovsky (2005:56) skriver är människor med en hög KASAM inte lika utsatta för negativ stresspåverkan eftersom de har fler verktyg att

hantera de situationer de ställs inför, vilket bidrar till att de skapar sig positiva upplevelser. Våra intervjupersoner är eniga om att negativ stress är något obehagligt och dåligt. Intervjuperson 6 uttryckte sig på följande sätt om negativ stress:

Negativ stress är mer där man känner att man inte hinner, att man inte hinner med, att man inte har ... KASAM ... Alltså sådana saker. Då, då blir det ju negativ stress där, där man liksom famlar och man inte vet sin ... vad man ska göra eller sin plats eller så. Eller att man har för mycket helt enkelt. När högarna bara växer och växer och man tänkte att man skulle hinna med saker och så ... sket det sig.

Detta citat bekräftar det som Collins (2015:70) menar, att KASAM påverkar en persons upplevelse av stress och hur den personen klarar av situationen.

7.2 Upplevelsen av KASAM

Intervjupersonernas upplevelse av KASAM kom till uttryck på olika sätt bland våra respondenter. Antonovsky (2005:128-129) hävdar att upplevelsen av hög eller låg KASAM är personlig och att det finns många delar i människans liv som påverkar och bidrar till hur KASAM upplevs. Samtliga intervjupersoner har fått frågor ställda till sig som omfattar hur deras upplevelse av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet upplevs i deras yrkesroll. Sex stycken av deltagarna hävdade att deras roll i organisationen var begriplig och att de hade en tydlig bild av vad deras arbete gick ut på. För två av intervjupersonerna rådde det däremot en viss tveksamhet kring arbetets begriplighet. De båda två hade varit anställda på arbetsplatsen i mindre än ett år, vilket kan förmodas vara en bidragande faktor till avsaknaden av begriplighet. Detta eftersom båda uttryckte att det blivit tydligare med tiden, men att det funnits vissa brister i begripligheten kring vad deras arbete gick ut på från början. Antonovsky (2005:44-46) menar att begriplighet skapas när en person besitter kapacitet att förutse vilka utmaningar denne kommer ställas inför och att denne har skapat sig en struktur kring sin arbetssituation. Då det var de två, av våra respondenter, som hade minst erfarenhet som uttryckte att de upplevde att begripligheten i arbetet till viss del var bristande, sammankopplar vi det med kunskap och kompetens. För i frågan om intervjupersonerna upplevde att de hade tillräckligt med kunskap för att utföra sina arbetsuppgifter uttryckte samma två respondenter att de upplevde att de inte hade tillräckligt med kunskap. Enligt Nilsson (2002:5) är vetskapen och kunskapen grunden för att känslan av begriplighet ska skapas. Finns det brister kring det

en person förväntas veta i sin yrkesroll så är det svårt att uppleva full begriplighet i arbetssituationen. Resterande sju respondenter ansåg att de hade tillräckligt med kunskap för att utföra sina arbetsuppgifter. Intervjuperson 4 uttrycker det som följande: ”Ja, det hoppas jag att jag har ehh, och det känns som det men sen är det klart att man är aldrig fullärd.” Två av respondenterna ansåg att de hade tillräckligt med kunskap för att utföra sina arbetsuppgifter men i situationer där de upplevde att de saknade kompetens tog de hjälp av de sakkunniga som fanns på plats. Antonovsky (2005:152-159) menar att begriplighet utvecklas när arbetsplatsen verkar för att ge arbetstagarna den kunskap de behöver för att utöva sitt arbete, vilket i sin tur skapar en trygghet för arbetstagaren.

Frågor kring hanterbarhet och om intervjudeltagarna upplevde sin yrkesroll och arbetssituation som hanterbar gick främst att urskilja i deras svar som berörde arbetsbelastning. Antonovsky (2005:152-159) menar att hanterbarhet är baserat på arbetsbördan och känslan av att det finns tillräckligt med resurser för att utföra arbetsuppgifterna. Konkret innebär det att arbetsbelastningen är rimlig och hanterbar, vilket är förankrat med känslan av att ha kontroll på sin situation. Samtliga intervjupersoner berättade att de hade upplevt situationer som varit svåra att hantera och den gemensamma orsaken till det var då det varit för mycket att göra, vilket de uttryckte som en källa till stress.

Intervjuperson 7 uttrycker det som: ”Ja jag gillar högt tempo men det ska vara på mina villkor, alltså det ska vara så mycket som jag kan hantera precis på gränsen där.” Samma person menade att i sådana situationer är stressen positiv och ökar produktiviteten. Detta återfinns i Antonovskys (2005:130) term belastningsbalans som innebär att arbetstagaren ska uppleva en balans mellan de arbetsuppgifter som ska utföras och de resurser som finns att tillgå. Om det uppstår obalans uppstår stress, vilket Intervjuperson 2 styrker med följande: ”mm... nej, men när jag får mycket på samma gång och känner att det ställs krav på mig som jag inte riktigt känner att det här har jag kunskap eller kan hantera.” Detta menar vi visar på en avsaknad av KASAM-komponenterna begriplighet och hanterbarhet, vilket i intervjupersonens fall yttrade sig i form av stress (jfr Antonovsky 2005:48-50).

Att finna meningsfullhet i ens livs- och arbetssituation är enligt Antonovsky (2005:48-50) den viktigaste komponenten i KASAM. Sju av våra intervjupersoner upplevde att deras arbete var meningsfullt. Intervjuperson 1 uttryckte följande: ”Svårt att hitta nåt annat som är mer meningsfullt än det här tycker jag.” På frågan varför arbetet var meningsfullt svarade Intervjuperson 8 så här:

Alltså det är ju personer som kommer hit i nöd och vi kan ju ofta avhjälpa den nöden ... fort, jag fattar beslut väldigt fort då får de 'hjälp' liksom de behöver det, det är det de får. Man får ju ofta ... liksom ... de är tacksamma att de har blivit hjälpta att man har lyssnat på dem och så. Så det är ju det som gör det.

Meningsfullhet skapas när de arbetsuppgifter som en person utför upplevs som att de bidrar till något och att dessa arbetsuppgifter gör skillnad. Vilket innebär att arbetstagaren upplever att dennes insats har en betydelse (Antonovsky 2005:130-131). Två av respondenterna uttryckte att de upplevde arbetet som meningsfullt ibland, men inte alltid. Intervjuperson 2 uttrycker följande:

(suck) Vissa dagar, andra inte. Det... vissa dagar känner man väl nu har jag verkligen bedrivit socialt arbete som det så fint heter under skoltiden men andra dagar känner man att man mest bara hindrar folk på något vis och kontrollerar folk så att det... det är svårt ibland och när allting handlar så mycket om administration och man ska mäta saker och det ska vara statistik, det är svårt. Eh kärnan försvinner på något vis och då är det också svårt att känna att det är meningsfullt alltid.

En viktig del i att skapa meningsfullhet för en arbetstagare är att arbetet möjliggör för arbetstagaren att ha en viss frihet och inte vara styrd. Att känna glädje inför det jobb som utförs och att få vara med och påverka är faktorer som främjar känslan av meningsfullhet (Antonovsky 2005:152). Antonovsky (2005:45-46) hävdar att meningsfullhet och motivation är starkt sammanlänkade. I vår studie har det framkommit att samtliga av våra intervjupersoner blir motiverade av att möta och hjälpa klienter, det är arbetet för klienterna som är den största motivationen. Intervjuperson 6 uttrycker att den största motivationen är: "Att se människor växa, det tycker jag är väldigt roligt ... och få vara med på den resan." Fem av intervjupersonerna uttrycker även att kollegorna bidrar till ökad motivation, både socialt men också som stöd och en källa för utveckling. Antonovsky (2005:130-131) skriver om just socialt stöd som en avgörande beståndsdel för att känna sig uppskattad och motiverad samt att finna meningsfullhet. Motivation skapas när en individ brinner för ett visst område och för vissa frågor som skapar engagemang, som våra intervjupersoner beskriver finns i arbetet för att hjälpa klienterna till en positiv utveckling (Jfr Antonovsky 2005:45-46).

7.3 Beskrivningar av risk- och skyddsfaktorer

I ovanstående analys har vi gett en bild av vilka förutsättningar som ligger till grund för hur stress uppfattas och upplevs genom våra intervjupersoner. Som tidigare forskning pekat på är den yttre kravbilden den som genererar till mest stress, men där upplevelsen av stress är individuell då arbetsdagen också hanteras och kontrolleras på olika sätt av våra intervjupersoner. Denna del blir således ett resultat av vilka risk- och skyddsfaktorer våra respondenter upplever och använder för att minska stress. De verktyg som används för kontroll kompletteras av vad Antonovsky (2005:60) menar som ”generella motståndsresurser”, där av exemplifieras de i detta avsnitt under skyddsfaktorer. Vissa skillnader finns mellan respondenternas utsagor och är individuellt nyanserade i deras uttryck, vilket analysen kommer att visa.

7.3.1 Riskfaktorer

Samtliga av våra respondenter konfirmerar att de har en hög arbetsbelastning och tidsbrist för att utföra de arbetsuppgifter de har under en dag. Två av de intervjupersoner som anser sig vara stresståliga och inte upplever en hög grad av arbetsrelaterad stress intygar dessutom att dessa två faktorer är mest bidragande, även om de själva anser att de inte har en stor ärendebelastning. Men att ha många ärenden som fortlöper parallellt anser sex av våra nio respondenter att det innebär en hög arbetsbelastning. Tidsbristen innebär att socialsekreteraren måste ta beslut inom tio dagar, eftersom det är en del av tjänstegarantin som är styrd i lag. De resterande tre ansåg att det var deras andra arbetsuppgifter som belastade dem och som de inte hann med att utföra. Intervjuperson 6: ”Oh shit... det var ju detta jag skulle göra idag och så blev det liksom bara... två grejer i den där högen och så kom det till fem nya.” Att inte hinna med sitt arbete och vara överbelastad av flera arbetsuppgifter visar på samma resultat som tidigare forskning pekat på (jfr Bachkirova 2012:53; Burke 2013: 535-536; Holmgren, Lundgren & Hensing 2011:436; MacDermid et al 2008:242; Söderfelt et al 2012:1219; Wilberforce et al 2014:813). En annan yttre påfrestning som påverkade stress bekräftades i vår studie och ligger i den personalomsättning som förvaltningen haft. Fyra av våra intervjupersoner menade att tidigare kunnig personal hade valt att lämna arbetsplatsen, vilket för dem innebar en viss otrygghet och oro för vem de kunde vända sig till vid arbetsrelaterade frågor. Enligt tidigare forskning är sådana faktorer även personrelaterade då de bidrar till tvivel och oro på den egna kompetensen (Bachkirova 2012:54; Holmgren, Lundgren & Hensing 2011:437; Shier & Graham 2014:96,99). Det kan även tolkas och

exemplifieras i motsatsen, nämligen då en respondent förväntades sitta inne med svar den inte hade kunskap om, vilket föranledde upplevelsen av stress. Andra personrelaterade faktorer som framkom i vår studie utgjordes av de krav fem av våra deltagare kunde ställa på sig själva. En av våra intervjupersoner kunde känna sig ledsen, lite värdelös, när denne upplevde stress. Detta kan fastställas med vad Intervjuperson 1 menar som: ”Ma- man har ju en känsla av- man vill göra ett bra arbete och man kan inte /.../ oftast är det så att en per- två personer eller tre personer behöver liksom hjälp, *direkt*.” Med dessa utsagor konstruerar våra intervjupersoner bilden av sig själv som socialsekreterare vilket präglas av deras självkänsla. Bachkirova (2012:54) menar att det är därför det finns individuella skillnader i upplevelsen av stress (jfr Antonovsky 2005:128-129; Siegrist 1996:29). Ett annat intressant resultat som framkom ur empirin och som tolkades som individuella skillnader var hur respondenten uppfattade sig må under en arbetsdag. Tre av dem kopplade måendet till hur de upplevde arbetsrelaterad stress och ansåg sig mer stresskänsliga om de sovit dåligt och följaktligen var trötta (jfr Shier & Graham 2015:4). Detta diskuteras ytterligare under avsnitt 7.5 för att klargöra vad det innebär.

Den kritik som riktades till ledningen nämnde Intervjuperson 5 som: ”meningslösa krav”, som att uppfylla statistik och ”pinna handlingsplaner” i pågående ärenden. Detta bidrog till upplevd stress, vilket det med stöd i Antonovsky (2005:130-131) tolkas är när individen upplever sig fungera mekaniskt. Känslan av meningsfullhet infinner sig inte och det beror på att resultatet av ”att pinna handlingsplaner” inte anses betydelsefullt för vår respondent (jfr Collins 2015:81; Siegrist 1996:29-30). En skillnad i vårt resultat, men som tidigare forskning och teori pekar på, visar att den omorganisering förvaltningen står inför inte påverkade upplevelsen av stress för någon av våra respondenter (jfr Shier & Gramham 2015:15-16). Omorganiseringen uppfattade samtliga som något positivt, vilket tolkas som en situation som fortfarande är begriplig och hanterbar då omorganiseringen ännu inte trätt i kraft (jfr Antonovsky 2005:129-130, 45-46).

7.3.2 Skyddsfaktorer

Att ha kontroll i och över sitt arbete är sedan Karasek och Theorells (1990:58-59) kontroll- och kravmodell, något vi vet skyddar individen från att uppleva arbetsrelaterad stress (Theorell 2006:39-40). Resultatet i vår studie är därav inte förvånande då så mycket forskning redan pekat på ett sådant utfall. Som ovan visat upplever samtliga deltagare att kontroll över

deras arbetsuppgifter gör deras arbete hanterbart och begripligt, vilket innebär att de också bidrar till ett starkt KASAM (jfr Antonovsky 2005:16). Däremot bygger kontroll på olika faktorer för våra respondenter. De tre faktorerna som framhövdes ur berättelserna var frihet att styra arbetsdagen, kreativiteten i arbetet och delaktigheten i organisationen. Samtliga tre resultat återfinns i Antonovsky (2005:60) och tolkas som ”generella motståndsresurserna”. Två respondenter ansåg att friheten i arbetet var den viktigaste aspekten för att minska på arbetsrelaterad stress och då specifikt i arbetsuppgifterna som innebar att hitta lösningar för deras klienter. Detta menade de var kreativt och utvecklande för dem, vilket stöds ytterligare i Theorell (2006:41), som menar att när utrymme ges till att utveckla den egna förmågan minskar upplevelsen av stress. Samma ställningstagande tar även Söderfelt et al (2012:1220) som menar att det är organisationens sätt att ta tillvara på kompetens och resurser hos anställda (jfr Antonovsky 2005:45-46). Intervjuperson 1 benämner det väldigt konkret:

Det som är viktigare tycker jag är vad man får lov att göra i arbetet, hur kreativ man får va. Eh... vilka resurser man får lov att använda för att hjälpa personer. Det är bra här också (paus). Det gillar jag.

Men kontroll över arbetet utgjordes även av en mer övergripande karaktär, som att få vara delaktig i beslut som togs inom organisationen. Två av respondenterna tyckte detta var det viktigaste för att uppleva kontroll och därigenom mindre arbetsrelaterad stress. En av deltagarna upplevde att de inom enheten varit tydliga med hur de ville utforma sitt arbete. Vilket en annan respondent intygade eftersom denne ansåg att en gemensam samsyn på vad de ville och vart det var på väg, var fördelaktigt för att inte uppleva stress (jfr Antonovsky 2005:152-159).

Till skillnad från ovanstående resonemang i avsnitt 7.2 då socialt stöd fungerade som en motivationskälla, var resultatet av det sociala stöd de kände på sin arbetsplats en skyddsfaktor. Allra främst kom stödet från kollegor och medarbetare och samtliga ansåg att detta var en stresslindrare på förvaltningen. Men socialt stöd enligt tre respondenter kunde även vara av annan karaktär och då i form av handledning från ledning eller extern handledning. Detta återfinns i MacDermid et al (2008:247) som menar att anställda och kollegor behöver vägledning och stöd för att negativa samspel i arbetsmiljön inte ska generera arbetsrelaterad stress. Som Intervjuperson 3 förklarar det:

/.../ ja, är det nånting man *inte* trivs med ska man våga säga det också och- och respektera varandra. Och det är ju det vi gör jättemycket i vår enhet också... respekterar varandras åsikter och så. Även om vi är väldigt olika så för- försöker vi ändå förstå varandra och kanske även om man inte accepterar det så ska man ändå respektera varandra, så är det ju.

Med ett sådant resonemang innebär det att de mellanmännsliga relationerna beaktas på förvaltningen, vilket skapar förutsättningar för ledningen att interagera med de anställda och visar på att det finns ett genuint intresse för hur anställda mår och upplever sin arbetssituation (MacDermid et al 2008:246). Vilket även Antonovsky (2005:152-159) menar skapar trygghet och leder till bättre samarbete mellan anställda och chefer. Genom uppskattning som två av våra respondenter ansåg viktigt, skulle även en positiv arbetsmiljö ha förutsättningar att skapas (jfr MacDermid et al 2008:247). Även personrelaterade skyddsfaktorer kommer till uttryck hos våra respondenter om hur de hanterar stress. Resultatet visar på att självkänslan och själv-förmåga har en stark roll för sex av våra deltagare, att våga tala som Intervjuperson 3 nämnde ovan, var något två andra deltagare bekräftade som en skyddsfaktor. Att ha kapacitet att begränsa sitt arbete, både i form av pauser och inte tillåta sig långvarigt övertidsarbete var två respondenters tillvägagångssätt för att hantera stressiga dagar (jfr Antonovsky 2005:128-129; MacDermid et al 2008:248). Intervjuperson 1 uttrycker självförtroende som följande: ”Att jag tror att jag kan allt och... om man tror att man kan allt, då lurar man sig själv, *så* att man faktiskt kan allt. Eh- inte *allt*, allt men eh- mycket.” Denne respondent hade utöver starkt självförtroende även ett inre verktyg som handlade om hur denne kognitivt hanterade en situation. Vilket två andra respondenter också intygade att de hade. Att lära sig andas, ta en sak i taget och att förbereda sig mentalt hjälpte när de skulle hantera stress i en situation.

7.4 Arbetsmiljön

Den psykosociala arbetsmiljön handlar som ovan nämnt i avsnitt 3.2, om hur den anställda upplever sin psykiska och sociala kontext (Theorell 2006:37,43; Siegriest 1996:28). Intervjupersonernas beskrivningar påvisar att den psykosociala arbetsmiljön upplevs positiv av samtliga respondenter, om den särskiljs från den fysiska. Det resultatet utgår från ovanstående resonemang och analys av vilka skyddsfaktorer som anses viktiga för dem. Kontroll i och över arbetsuppgifterna tillsammans med socialt stöd och vägledning

från kolleger och chefer är de mest väsentliga för att uppleva välbefinnande och arbetstillfredsställelse (jfr Burke 2013:536,538; Wilberforce et al 2014:821). Däremot påverkas den psykosociala arbetsmiljön av den fysiska arbetsmiljön i så pass stor grad, att samtliga respondenter intygade att upplevelsen av stress påverkades negativt av det öppna kontorslandskapet. Resultatet är något delat då fyra inte anser sig störas nämnvärt av sina arbetskollegors prat och telefoner som ringer. Däremot är de medvetna om att andra upplever det frustrerande och fem av våra respondenter intygar detta. De upplever sig bli både känslomässigt påverkade av hur andra stressade kollegor bemöter dem, samtidigt som de själva upplever sig bli stressade när andra stressar runt dem. Dessa stressfaktorer kan ses som individuellt upplevda och skulle då kunna tolkas som att de har ett lägre KASAM eftersom de i sådana situationer är mer känsliga för sina dagliga utmaningar på arbetsplatsen (jfr Antonovsky 2005:56). För att förtydliga ställningstagandet beskriver Intervjuperson 4 det som: ”Ja, eh... och det kan ju vara svårt ibland att koncentrera sig när man ska fatta beslut och sådär och när man ska dokumentera om en kollega sitter och pratar i telefon med en klient.” En intervjuperson menar att arbetsplatsen redan är stressig när denne kommer dit, vilket bidrar till upplevelsen av stress. En annan respondent intygar detsamma genom sin berättelse, där denne hoppas på ett allmänt lugn när arbetsuppgifter ska utföras. Dessa nio utsagor tolkar vi, som att intervjupersonerna upplever olika nivåer av KASAM eftersom det handlar om personrelaterade förhållanden (ibid).

7.5 Privatlivet

Som ovan nämnt i analysen och tidigare forskning menar Shier och Graham (2015:4) att en socialarbetares välbefinnande inte går att separera till ett område, vilket är ett konstaterande i samtliga respondenters berättelser. Vårt resultat pekar på två utfall, där en grupp socialsekreterare tar med sig privatlivet till arbetsplatsen och vice versa, där de även tar med sig arbetsplatsen hem och in i privatlivet.

7.5.1 *Jobbet som en del av privatlivet*

Att ta med sig jobbet hem innebar för fem av våra respondenter att arbetsuppgifterna eller tankar om kommande arbetsuppgifter fanns med, mycket för att inte glömma vad som behövde göras eller för att lösa en akut situation. Enligt Antonovsky (2005:45-46) skulle detta vara ett verktyg för att hantera en situation och således minska den arbetsrelaterade stressen, en motståndsresurs som innebär ett starkare KASAM. Detta kan dock motsägas av Shier och

Grahams (2014:95) studie som visar att välbefinnandet hos individer påverkas negativt på grund av den kravbild som följer med en socialarbetares yrkesfält. Det skulle innebära att de respondenter som inte kan koppla bort arbetet på fritiden skulle vara en riskgrupp att drabbas av ohälsa (jfr Bachkirova 2012:49; Shier & Graham 2014:95; Söderfelt et al 1996:1218; Wilberforce et al 2014:813). Skillnaden kan utgöras av den ende respondenten som ansåg att arbetet var så roligt att denne kunde ta med sig arbetet hem och tänka på det även i situationer då vänner var närvarande. Men att ta med sig arbetet hem innebär inte alltid ett praktiskt inslag i våra respondenters utsagor. Vi fann att fem i gruppen var trötta när de kom hem, tre av dem så pass trötta att de begränsade sin tid med andra människor. Intervjuperson 2 uttryckte det som: ”sen åker jag hem och (paus) dör vid TV:n resten av kvällen ungefär, oftast så.” Medan Intervjuperson 5 konkretiserade det ytterligare: ”men det här att man kanske inte orkar umgås med vänner på samma sätt, när man kommer hem så kanske man bara sätter sig (tänker) för att man är trött /.../ alltså, man är matt i lacken.” Att vara trött och matt är enligt Selye (1956:17) ett tecken på att någon upplever stress och att vara social är enligt Antonovsky (2005:16) något som främjar hälsa, en motståndsresurs som människan kan använda. Intervjuperson 3 menade att det ibland krävdes en hel helg för att återhämta krafter men hade en sambo som socialt stöd. Däremot kunde respondenten tidvis välja bort andra värdefulla sammanhang i livet för att finna energi så att den nya arbetsveckan kunde påbörjas ”på topp”, som denne respondent uttryckte det. Samma person ansåg sig dock vara väldigt stresskänslig, vilket kan förklara varför en hel helg behövdes för att finna ny energi. Utöver detta ställdes höga krav på den egna personen, både i privatlivet och i arbetslivet, vilket påverkar välbefinnandet enligt Shier och Graham (2014:96; 99). Respondenten uppgav att denne tidvis glömde saker, vilket är ett tecken på när höga krav genererar till en inre påfrestning som människan kan uppleva skapar arbetsrelaterad stress och därav påverkar hälsotillståndet (jfr Antonovsky 2005:59; Shier & Graham 2014:96; 99).

7.5.2 Privatlivet på arbetsplatsen

Bachkirova (2012:55) menar just detta, att händelser i det privata livet påverkar hur människor kan uppleva arbetsrelaterad stress, vilket fyra av våra respondenter bekräftar. Intervjuperson 3 som tidvis glömde saker skapade en ”dubbelstress” som denne uttryckte det. Eftersom respondenten hade höga krav på att alltid prestera bra i alla sammanhang tänkte denne på saker i privatlivet som behövde göras samtidigt som de vanliga arbetsuppgifterna skulle utföras. ”Dubbelstressen” upplevdes alltså som om personen hade dubbelt så mycket

att göra i arbetssituationen, även om det inte var så. Bachkirova (2012:54) menar att de som upplever mest stress är också de som tenderar att vara perfektionister, vilket kan förklaras av Intervjuperson 3: ”/.../ man vill vara bra på alla fronter liksom.” Men arbetsrelaterad stress kan också utgöras av att ha en ”dålig dag”, som Intervjuperson 2 menade var en bidragande faktor till att vara mer mottaglig för stress. En ”dålig dag” kunde för en annan respondent bero på att denne bråkade med sin respektive dagen före, vilket bidrog till att tankarna vandrade till den situationen. Sådana här dagar kan innebära att personer känner ett lägre KASAM på grund av att de inte kan begripa eller hantera en situation i privatlivet och som då påverkar dem på arbetsplatsen (jfr Antonovsky 2005:44-46). En annan respondent validerar detta då familjelivet inverkar mest på dennes upplevelse av stress. Att ha barn på förskola gjorde att denne tänkte på barnet och där av regelbundet kollade sin telefon ifall någon förskolepersonal ringt.

Fler av våra respondenter menade dock på att de tog privatlivet med sig till arbetsplatsen men ansåg inte att det påverkade deras upplevelse av stress. Att ibland låta tankarna vandra till familjen, deras respektive eller tänka på något som var inplanerat i privatlivet var ”överlevnadsstrategier för att orka”, enligt Intervjuperson 5. Dessa tankar blir således verktyg för att främja hälsan och som Antonovskys (2005:26-27) menar är en motståndsresurs som individen använder för att skydda sig själv. Samtliga respondenter menade att de inte upplevde sig vara närvarande under en hel arbetsdag. Då vissa upplevde det som stressande eftersom de inte kunde fokusera, kunde de andra uppleva det som en stresslindrare, en naturlig skyddsmekanism för att förhindra ohälsa (jfr Selye 1956:69-71).

7.6 Klienten

I välfärdsprofessionerna arbetar den anställde mellan organisation och klient, vilket är en faktor som åtta av våra nio respondenter kunde uppleva som stressande. Som ovan nämnt fann alla respondenter sitt arbete mer eller mindre meningsfullt eftersom de fick lov att hjälpa andra människor i den förvaltning de verkade inom (jfr Söderfelt et al 1999:1218). Det klientarbete, som våra intervjupersoner utförde, visade på två olika stressfaktorer.

7.6.1 Klienten påverkar i mötet

De utfall som pekade på att klienten var en del av den upplevda stressen kom från olika källor. Två av våra respondenter tyckte att det var svårt att göra sitt arbete begripligt, att kommunikationen mellan handläggare och klient inte fungerade. Som tidigare nämnt i KASAM behöver individer förutse och förstå den situationen de befinner sig i för att veta vad som behöver göras (Antonovsky 2005:129-130). Detta försvåras i nämnda fall eftersom intervjupersonerna tidvis är tvungna att arbeta med tolk eller göra sig förstådda på egen hand med den klientgrupp som är språksvaga. Intervjuperson 8: *"/.../ ”alltså, om det är en påfrestande klient och den personen inte riktigt förstår... då kan det bli frustrerande att inte veta hur jag ska göra istället”*, varpå denne respondent kunde uppleva stress i mötet med klienter på grund av en lägre nivå av KASAM (jfr Antonovsky 2005:152-159). Ett intressant fynd var dock att ingen av våra respondenter upplevde stress för den hot- och våldrisk som följer med myndighetsarbete (jfr Wilberforce et al 2014:813). En främjande faktor för att inte uppleva stress finns i att arbetstagaren finner trygghet i sin arbetssituation. Detta eftersom förvaltningen har resurser som handlingsplaner och företagshälsovård om en sådan situation skulle uppstå (jfr Antonovsky 2005:152-159). Däremot intygade fem av respondenterna att klienters uppförande kan påverka dem känslomässigt, ibland som stressande men också som skrämmande eller obehagligt. Intervjuperson 5 uttrycker det som:

"/.../ när jag känner att jag inte behärskar... alltså, situationen. Med nån som, att sitta med en psykopat med (paus) drag av... eh... både det ena och det andra och jag vet att... jag kan inte hantera den här situationen. Alltså, jag sitter där och... man pratar som om man... som det är en femåring (skratt), man vet inte vad man ska göra. /.../ äh, nu säger jag att jag inte går på möten och är stressad. Jo, jag har stressat, det har jag.

En sådan situation visar risker för välbefinnandet eftersom både begriplighet och hanterbarhet för situationen saknas. Problemhanteringen har således en lägre nivå eftersom de tre KASAM-komponenterna inte delar en central roll (jfr Antonovsky 2005:48-50). En mindre riskfylld klientsituation finns i de många telefonsamtal som våra intervjupersoner gör dagligen men som ändå påverkar dem känslomässigt. En av våra respondenter tar främst samtal med klienter när de inte anser sig vara överens med ordinarie handläggare. Då är glåpord och svordomar vanligt förekommande och Intervjuperson 6 säger: *”/.../ Det kränker ju dig, dig som person. /.../ Det är ju, är ju en kränkning i ordets rätta bemärkelse. /.../”* Intervjupersonen förklarar att denne i sådana situationer antingen lyckas vända samtalet eller

faktiskt lägger på luren. En sådan situation är aldrig önskvärd men respondenten har ändå en förståelse för varför den uppstod, vilket gör att problemhanteringen innebär mindre stress (jfr Antonovsky 2005:44-46). Däremot blir den inte mindre ”rolig” för det, som respondenten nämner det.

7.6.2 Organisationen som hinder i mötet med klienten

Men det är inte enbart i möte med klienten som våra respondenter upplever stress. I tidigare resultat ovan, fann vi att meningsfullhet och motivation i arbetet kom genom att hjälpa andra människor. Att se dem utvecklas och förändra sin livssituation till det bättre. Här blir det också tydligare vilken roll förvaltningen och dess resurser spelar för våra intervjupersoners upplevelse av stress, eftersom organisationen ställer specifika krav på den anställde (jfr Theorell 2006:39-49). I mötet med klienter uppfattade tre av våra respondenter att tidsbrist var en orsak till upplevelsen av stress, eftersom det inte fanns ordentligt med utrymme att lyssna och ta del av deras klienters berättelser. Intervjuperson 2 menar: ”Det blir lätt att man inte går in så djupt på saker. Det blir bara väldigt ytligt ofta, i alla fall... så, man får inte riktigt den här kontakten med dem och så.” Resultatet blir som Wilberforce et al (2014:812) menar, att kvalitén på socialt arbete minskar vilket i sin tur påverkar både anställda och klienter negativt. Det styrker samma intervjuperson med att säga: ”/.../ man, man skulle kunna såhär, gå in mer i vinsten att man kan göra ett mer kvalitativt socialt arbete /.../.” Med ett engagemang i sådana frågor vittnar respondenten om att dennes handlingar är betydelsefulla för att uppnå resultat för klienten, det är därför arbetet blir meningsfullt. Men med tidsbrist minskar denna viktiga KASAM-komponent och gör individen mer känslig för stress (Antonovsky 2005:45-46). En annan bidragande faktor för upplevelsen av stress är i frågor som binder intervjupersonen till organisationen, viljan att hjälpa finns men resurserna finns inte att tillgå, vilka återfinns i Siegrist (1996:30) ansträngning- och belöningsmodell. Intervjuperson 3:

/.../ då handlar det ju lite om... arbetets resurser för att man ska kunna (paus) ehm... se om man kan hjälpa personen eller inte. Så sånt kan stressa mig också, lite att jag känner att, den här personen vill jag verkligen hjälpa men jag vet inte om jag kan hjälpa den.

Vilket styrker resonemanget att bristen av samspel skapar obalans och resulterar i känslomässig stress (Siegrist 1996:30). Det som även Antonovsky (2005:130) menar är

bristande belastningsbalans när en situation inte går att hantera. För den respondent som upplever minst stress i vårt urval, finner vi att denne anser att arbetet med klienter är det som har störst betydelse. Intervjuperson 1 säger: ”utan det vi- viktigaste för mig är att bli bättre för klienterna.” Detta kan även tolkas med det Antonovsky (2005:152) menar är att se sitt arbete ur ett större perspektiv. Intervjuperson 1 förtydligar det: ”/.../ ibland är lagen så att man inte kan göra det eller- eller situationen är på ett visst sätt och så. Eh... det är ju liksom inte för att jag är en sån himla bra människa utan för att det känns bra för mig liksom och göra nåt som är meningsfullt”, vilket visar på en stark KASAM hos denna individ.

8 Avslutande diskussion

Vi kan se att respondenterna för denna studie upplever olika nivåer av KASAM beroende på vilket sammanhang respektive deltagare befinner sig i. Sammanhanget har som Theorell (2006:38) menar flera utgångspunkter än individen på arbetsplatsen och vi finner att privatlivet har en del i upplevelsen av stress. Resultatet visar att det tidvis finns brister i känsla av sammanhang hos majoriteten av intervjupersonerna. Bristerna upplevs olika och skiljer sig mellan deltagarna men samtliga deltagare upplever situationer där hanterbarheten brister. Belastningen blir helt enkelt för stor och detta sker exempelvis när akuta ärenden kommer in eller då de måste ta snabba myndighetsbeslut trots ett redan tidspressat schema i en uppbokad kalender. I dessa situationer blir arbetsuppgifterna både ohanterliga och obegripliga, vilket genererar till upplevd arbetsrelaterad stress. Däremot bör det poängteras att det som bidrar till att intervjupersonerna inte upplever sin arbetssituation som enbart negativ, är bland annat för att de finner meningsfullhet och motivation i sitt arbete. Detta eftersom de upplever arbetet med människor, att kunna vägleda och att hjälpa andra, som betydelsefullt. Vi har sett att våra respondenters kunskap och yrkesidentitet utvecklats och stärkts med mer arbetslivserfarenhet, vilket även bidragit till en starkare KASAM.

Samtliga respondenter upplever olika nivåer av stress och den tidigare forskning som vi utgått från menar att stress påverkas av både organisatoriska och personrelaterade anledningar. Vi fann att individernas egen uppfattning om sig själva och den personliga stresståligheten påverkade upplevelsen av arbetsrelaterad stress. Forskning av Burke (2013:536) och Shier och Graham (2015:15-16) pekade på att arbetsrelaterad stress upplevs på socio-politiska arenor vilket ingen av våra respondenter befäster eller intygar. Vi har fokuserat på den psykosociala arbetsmiljön som den primära bidragande faktorn, eftersom den tidigare forskningen och medarbetarundersökningen från förvaltningen visat just detta. Dessutom så har ingen förbättring skett i den psykosociala arbetsmiljön, trots att detta varit ett prioriterat utvecklingsområde under tre år. Vårt resultat visar dock på att mycket av den upplevda stressen kommer från den fysiska arbetsmiljön och som därav påverkar de psykiska och sociala processerna på arbetsplatsen. Detta är inget vi kan underbygga med tidigare forskning, men som framkommit ur den empiri vi samlat in. Den fysiska arbetsmiljön anser alla respondenter behöver förbättras för att uppleva ett större välbefinnande och på så sätt en hälsosammare arbetsplats. Det fortsatta utvecklingsarbetet,

vad våra intervjupersoner anser behöver förbättras på förvaltningen, vidrör vår sista frågeställning och är en del av studiens syfte. Om arbetsrelaterad stress ska förebyggas och hanteras innan ohälsa och sjukskrivningar kan uppstå, anser våra respondenter att det öppna kontorslandskapet måste förändras. Utöver förändringen i kontorslandskapet kommer andra förslag från våra deltagare för att minska på arbetsrelaterad stress inom förvaltningen. En respondent hade en idé om att skapa små pausrum, vilket skulle förbättra både den fysiska och psykosociala arbetsmiljön. Eftersom våra respondenter då skulle kunna ta tid för återhämtning i en trivsam miljö, snarare än att sitta på toaletten som två av intervjupersonerna upplevde att de var tvungna att göra. En annan intervjuperson menade på att träning skulle ingå på arbetstid, medan två andra respondenter ansåg att det skulle behövas fler samverkansdagar. Detta borde ske både inom enheterna och mellan enheterna så att de kunde lära känna varandra och på så vis skapa större trygghet, något som redan diskuterats i avsnitt 7.3 om risk- och skyddsfaktorer.

Vi vill förtydliga att vår tolkning av empirin om vad som är en hälsosam arbetsplats är personlig då varje individ har olika behov för att uppleva välmående. Dock anser vi att hälsosamma arbetsplatser skapas där det finns en stark KASAM bland arbetstagarna och där det sociala stödet från och umgänget mellan kollegor och chefer är starkt och av positiv karaktär. Utöver detta bör den fysiska arbetsmiljön vara konstruerad för att skapa en arbetsplats som gör att fokus kan ligga på att utföra ett effektivt arbete utan onödiga distraktioner. Men eftersom den fysiska arbetsmiljön inte varit fokus för vår studie och tidigare forskning inte utgått från detta, anser vi med ovanstående diskussion att fler studier behöver göras inom detta område. Detta för att skaffa oss ytterligare kunskap och validera vad som kan förhindra arbetsrelaterad stress och på så sätt främja välbefinnande för individer och skapa hälsosamma arbetsplatser. Detta menar vi bör ske med kvalitativa ansatser på individnivå inom flera organisationer och verksamheter för att få en holistisk och djupgående bild av arbetsrelaterad stress och i vilka komplexa sammanhang de uppstår (jfr Bachkirova 2012:49-50; MacDermid et al 2012:49-50). Burke (2013:536) menar att ett proaktivt arbete skulle minska på arbetsrelaterad stress, men att förändra en organisation utan kunskap skulle kunna innebära onödig omorganisering, eftersom en förändring av arbetsmiljön ska ge möjlighet till det Selye (1956:18) menar är att förändra en livsstil.

Avslutningsvis utgår vi från att ny kunskap möjliggör att arbetstagare och deras handlingar kommer att överensstämma med de anställdas förutsättningar och således bidra till ett starkare KASAM och ökat välmående hos anställda (jfr Antonovsky 2005:128-129).

9 Referenslista

AFS 2001:1. *Arbetsmiljöverkets författningssamling – systematiskt arbetsmiljöarbete*

AFS 2008:15. *Ändringsföreskrift i (2001:1) Arbetsmiljöverkets författningssamling – systematiskt arbetsmiljöarbete*

AFS 2015:6. *Arbetsmiljöverkets författningssamling – organisatorisk och social arbetsmiljö*

Arbetsmiljöverket (2015) Sociala och organisatoriska orsaker. *Korta arbetsskadefakta*, nr 6

Arbetsmiljöstatistik 2014:3. *Arbetsmiljön 2013*. Stockholm: Arbetsmiljöverket

Arbetsmiljöstatistik 2014:4. *Arbetsorsakade besvär 2014*. Stockholm: Arbetsmiljöverket

Atonovsky, Aaron (2005) *Hälsans mysterium*. Andra uppl. Stockholm: Natur och Kultur

Bachkirova, Tatiana (2012) The role of the self and identification with an organisation as factors influencing work-related stress: Implications for helping. *Counselling Psychology Quarterly*. Vol. 25, No. 1, s. 49-62

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

Burke, Michelle (2013) Managing work-related stress in the district nursing workplace. *British Journal of Community Nursing*. Vol. 18, No. 11, s. 535-539

CMA Research AB (2015) *Helsingborgs stad medarbetarundersökning*. Helsingborg: Arbetsmarknadsförvaltningen

Collins, Stewart (2015) Alternative Psychological Approaches for Social Workers and Social Work Students Dealing with Stress in the UK: Sense of Coherence, Challenge Appraisals, Self-Efficacy and Sense of Control. *British Journal of Social Work*. Vol. 45, No. 1, s. 69-85

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2011) ”Intervjuer”. I Göran Ahrne och Peter Svensson (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Holmgren, Kristina, Malin Fjällström & Gunnel Lundgren (2011) Arbetsrelaterad stress hos yrkesverksamma kvinnor som söker till primärvården för muskuloskeletal eller psykiska besvär. *Socialmedicinsk tidsskrift*. Vol. 88, No. 5, s. 436-444

Nilsson, Berit (2002) *Vad betyder känslan av sammanhang i våra liv? Aspekter på stabilitet, kön, hälsa och psykosociala faktorer*. Umeå: Umeå University Medical Dissertations

Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (2012) ”Etik i forskning och etiska dilemman – En introduktion”. I Hildur Kalman och Veronica Lövgren (red.): *Etiska dilemman – Forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerup

Karasek, Robert & Theorell, Töres (1990) *Healthy Work – Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Tredje uppl. Lund: Studentlitteratur AB

Lipsky, Michael (2010) *Street-Level Bureacracy – Dilemmas of the Individual in Public Services*. Andra uppl. New York: Russel Sage Foundation

MacDermid, C. Joy, Sybil Geldart, Renee M. Williams, Muriel Westmorland, Chia-Yu A. Lin & Harry Shannon (2008) Work organization and health: A qualitative study of the perceptions of workers. *Work*, Vol. 30, No. 3, s. 241-254

Runquist, Weddig (2015) *Anvisningar om transkriberingar av kvalitativa intervjuer i C-uppsatsen*. Lunds universitet: Socialhögskolan

Selye, Hans (1956) *Stress*. Stockholm: Natur och Kultur

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*

Shier, L. Micheal & Graham, R. John (2014) Profession and workplace expectaions on social workers: implications for social worker subjective well-being. *Journal of Social Work Practice*, Vol. 28, No. 1, s. 95-110

Shier, L. Micheal & Graham, R. John (2015) Subjective well-being, social work, and the environment: The impact of the socio-political context of practice on social worker happiness. *Journal of Social Work*, Vol. 15, s. 3-23

Siegriest, Johannes (1996) Adverse Health Effects of High Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*. Vol. 1, No. 1, s. 27-41

Svensson, Peter & Ahrne, Göran (2011) ”Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen”. I Göran Ahrne och Peter Svensson (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Söderfelt, Björn, Marie Söderfelt, Carles Muntaner, Patricia O’Campo, Lars-Erik Warg & Carl-Göran Ohlson (1996) Psychosocial work enviroment in Human Service Organizations: A conseptual analysis and development of the Demand-Control Model. *Social Science and Medicine*, Vol. 42, No. 9, s. 1217-1226

Theorell, Töres (2006) *I spåren av 90-talet*. Stockholm: Karolinska Institutet University Press

Vetenskapsrådet (u.å.) Forskningsetiska principer – inom humanistisk-samhällsvetenskaplig Forskning. (elektronisk).

(http://lincs.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf. Hämtat: 2015-04-01).

Wilberforce, Mark, Sally Jacobs, David Challis, Jill Manthorpe, Martin Stevens, Rowan Jasper, JoseLuis Fernandez, Caroline Glendinning, Karen Jones, Martin Knapp, Nicola Moran & Ann Netten (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*, Vol. 44, s. 812-831

Bilaga 1

Informationsbrev

Helsingborg 160411

Hej!

Vi är två kurskamrater vid namn Inger Valencia och Paulina Lennartson som läser vid termin 6 på socionomprogrammet i Helsingborg, vilket är den termin då vi ska genomföra en egen studie. Vi vänder oss nu till Arbetsmarknadsförvaltningen och dig för att vår uppsatsidé bygger på vårt intresse för arbetsrelaterad stress. Vår idé kom samtidigt som Arbetsmiljöverket implementerade en ny lag som trädde i kraft den 31 mars 2016. Den föregås av undersökningar som visar oroväckande siffror på sjukskrivningar orsakade av psykosociala faktorer där arbetsrelaterad stress är en av de mest bidragande.

Det finns mycket tidigare forskning om arbetsrelaterad stress, men då mestadels av denna information är av kvantitativa data som belyser risk- och skyddsfaktorer vill vi därför undersöka hur ni socialsekreterare upplever det. Syftet med denna uppsats är att undersöka socialsekreterares känsla av sammanhang och upplevelse av arbetsrelaterad stress för att få en ökad förståelse för vilka faktorer som kan bidra till hälsosamma arbetsplatser.

Undersökningen sker genom semi-strukturerade intervjuer och beräknas inte ta längre än en timme. Olika teman kommer att beröras under intervjun och kommer utgå från er subjektiva uppfattningar. Vi kommer att följa Vetenskapsrådets (u.å) yrkesetiska principer för individskyddskravet, vilket innebär att om du väljer att delta i vår studie kommer du att få fylla i en samtyckesblankett. Det innebär att du samtycker till att vara delaktig i studien men att du också har rättighet, att när du önskar, dra dig ur studien.

Den information vi inhämtar från dig kommer att anonymiseras och din identitet kommer inte på något sätt röjas för någon tredje part. Personuppgifterna kommer att förvaras på ett säkert sätt genom hela studien. Informationen kommer även enbart användas till studiens syfte och ändamål. Om du önskar kan du få ta del av det slutliga resultatet när det offentliggörs på Lunds Universitets Publikationer.

Om du är intresserad av att delta kommer du att få kontakt med en av oss och vem du väljer att genomföra intervjun med är upp till dig. Inger har tidigare varit kandidat på förvaltningen vilket kan vara till fördel om du redan har en bekantskap till henne, men också till nackdel om du upplever att det blir för personligt. Därför kommer även Paulina att genomföra intervjuer. Vi är flexibla med val av intervjuplats och kommer gärna till dig i något av era mötesrum om du önskar det. Intervjun kommer att spelas in med en diktafon för att försäkra om oss att fånga all information. Är du inte intresserad av att delta är vi tacksamma om du har en kollega du tror skulle vilja ställa upp och i sådana fall vidarebefordra kontaktuppgifter till denne.

Vi förstår att din tid är värdefull och vår plan är att genomföra intervjuerna under vecka 15 eller 16. Vi kommer att ringa till berörda socialsekreterare i början på vecka 15 för att se om du är intresserad och boka in eventuellt möte.

Tack på förhand och Vi ser fram emot att träffa dig.

Bilaga 2

Samtyckesblankett

Med denna signatur samtycker du till att delta i Inger Valencia och Paulina Lennartsons studie om arbetsrelaterad stress. Din medverkan är frivillig och är inte bindande på något sätt vilket ger dig rättighet att dra dig ur studien om du önskar.



Informationen vi får från dig kommer att aidentifieras och kommer inte på något sätt att röjas för andra. Personliga uppgifter kommer att förvaras på ett säkert sätt genom hela processen och ingen tredje part kommer att få ta del av dessa. Informationen kommer enbart att användas till studiens syfte och ändamål (Vetenskapsrådet u.å.).

Tack för din medverkan

Signatur

Namnförtydligande

Datum och stad

Bilaga 3

Intervjuguide 160411

- Tema: Bakgrund

- Berätta vad du heter?
- Hur gammal är du?
- I vilken stad bor du?
- Innebär det att du pendlar? Hur länge?

- Hur länge har du jobbat här?
- Vad är din roll i organisationen?

- Tema: Individen

- Hur skulle du beskriva dig som person?
- Berätta hur en vanlig dag ser ut? (från morgon till kväll)
- Upplever du dig vara närvarande under hela dagen?
- Om nej, vad gör att du stänger av, någon situation eller känsla?

- Upplever du din roll i organisationen begriplig? Vad ditt arbete går ut på?
- Upplever du att du har tillräckligt med kunskap för att utföra dina arbetsuppgifter?
- Om nej, vad gör att du inte upplever det, någon situation eller känsla?

- Upplever du ditt arbete meningsfullt?
- Om ja, vad är det som bidrar till den upplevelsen?
- Vad motiverar dig i ditt arbete?
- Upplever du att du har samhörighet på arbetsplatsen?

- Vad är stress för dig?
- Hur stresstålig upplever du dig vara?
- Vad ligger till grund för upplevelsen av eventuell stress?
- Upplever du att det finns situationer utanför arbetet som inverkar på upplevelsen av stress?

- Tema: Skydds- och riskfaktorer

- Finns där situationer då du upplever stress?
- När/Om du upplever stress i arbetet, hur hanterar du den känslan?

- Hur påverkar upplevelsen av stress din hälsa?
- Hur påverkar den dig fysiskt?
- Hur påverkar den dig psykiskt?

- Finns där situationer då du inte upplever stress?
- Vad är det som gör att du inte upplever stress?

- Förändras upplevelsen av stress under dagen?
- Vad är det som bidrar till förändringen?

- Tema: Arbete (arbetsmiljö)

- Hur har ni generellt det på arbetsplatsen?
- Vad innebär det för dig?
- Vad skulle kunna bli bättre på er arbetsplats (för att minska på stressen)?

- Är där något som nyligen har förändrats i arbetsplatsen/arbetsuppgifterna?
- Om ja, hur påverkar det dig?

- Hur upplever du generellt er arbetsmiljö?
- Vad är det som bidrar till den känslan?

- Tema: Klienten

- Upplever du någon gång stress i mötet med klienter?
- Om ja, kan du ge något exempel?
- Upplever du att något skulle kunna bli bättre i mötet med klienter?

- Förekommer det hot- och våld mot personal?
- Hur upplever du dessa?

- Tema: Avslut

- Är det något du tycker jag har missat att fråga om?
- Är det något annat du vill tillägga?

TACK!