



LUNDS  
UNIVERSITET

# Utmattningssyndrom bland Socialarbetare

En kvalitativ studie av  
socialarbetarens hantering av  
utmattningssyndrom

Hugo Lantz & Jon Hedenstedt

Kandidatuppsats (SOPA 63)

Aktuell termin (HT 2018)

Antal ord (14941)

Handledare: Anders Östnäs

# Abstract

Authors: Hugo Lantz & Jon Hedenstedt

Title: Burnout among social workers. A qualitative study of how social workers handle burnout [Translated title]

Supervisor: Anders Östnäs

Assessor:

During the recent years there have been an increase in sick leave due to mental health issues all over Europe. In Sweden it started to rise in the 90's and have not stopped since then. Today mental health disorders are the most common reason for sick-leave in Sweden. This applies especially among people working within human services, including social workers. Social workers have a high risk for stress in their work environment, often because they have a high workload. Our aim with this study was to examine which strategies social workers used when managing burnout in their workplace, to understand how these strategies worked in practice. In order to examine these different strategies we used a qualitative method with interviews with six social workers from three different municipalities. All of the social workers worked within the social services but in different sections of the social services. To analyze our results we used the concepts informal and formal structure and Lipsky's theory of discretion among street level bureaucrats. We used these concepts to see if the strategies that social worker used came from the informal or formal structure. This study found that the social workers could identify multiple strategies from the formal structure but all of the social workers used the informal structure strategies much more when coping with stress and burnout in their workplace. The strategies that the social worker identified from the formal structure was: different staff meetings, guidance from their boss, occupational healthcare and the opportunity of having a talk with their boss. From the informal structure the social worker identified the colleges and their own individual strategies like mindfulness, taking a break, not getting involved in discussions, exercise and different avocations. When analyzed which strategies the social workers used and which they identified as potential strategies it was a common theme that they used the colleges and their individual strategies much more than the formal strategies. Our conclusion is that the workplace does not supply the social workers with adequate strategies to handle stress and burnout and therefore the social worker has to turn to the informal structure or use their discretion to create their own strategies.

Key words: Social work, burnout, utmattningssyndrom, strategies, stress, informal structure, formal structure, Lipsky, kompletteringstesen, handlingsutrymme, discretion

# Innehållsförteckning

## Innehåll

1. Problemformulering	5
2. Syfte	7
2.1 Frågeställningar	7
3. Definitioner	7
3.1 Utmattningssyndrom	7
3.2 Stress	8
3.3 Strategi	8
3.4 Psykosocial	9
4. Kunskapsläge	9
4.1 Kriterier för utmattningssyndrom	9
4.2 Bakgrund till utmattningssyndrom	11
4.3 Socialarbetarnas arbetssituation	12
4.4 Strategier och Utmattningssyndrom	14
4.5 Sammanfattning av kunskapsläget	15
5. Metod	16
5.1 Metodologiska överväganden	16
5.1.1 Förtjänster och begränsningar	16
5.3 Urval	17
5.4 Förberedelse inför intervjuerna	20
5.5 Transkribering och kodning	21
5.6 Etiska principer	22
5.6.1 Informationskravet	22
5.6.2 Samtyckeskravet	22
5.6.3 Nyttjandekravet	22
5.6.4 Konfidentialitetskravet	23
5.7 Tillförlitlighet	23
5.7.1 Trovärdighet	23
5.7.2 Överförbarhet	23
5.7.3 Pålitlighet	24
5.7.4 Möjlighet att styrka och konfirmera	24
5.7.5 Äkthet	24

6. Teori	<b>25</b>
6.1 Organisationsteori	26
6.1.1 Informell och formell struktur	26
6.1.2 Fyra förklaringar till informell struktur	28
6.2 Gräsrotsbyråkrater, handlingsutrymme och policy	29
6.2.1 Gräsrotsbyråkrat	29
6.2.2 Handlingsutrymme	29
6.2.3 Policy	30
7. Resultat och analys	<b>31</b>
7.1 Socialarbetare, stress och utmattningssyndrom	32
7.1.1 Förekomst av utmattningssyndrom	32
7.1.2 Orsak till stress och utmattningssyndrom	33
7.2 Identifierade strategier	34
7.2.1 Identifierade formella strategier	34
7.2.2 Identifiering av informella strategier	37
7.3 Användningen av strategier	39
7.3.1 Användningen av formella strategier	39
7.3.2 Användningen av informella strategier	40
7.3.3 Individuella strategier i den informella strukturen	42
7.4 Obalans mellan informell och formell struktur	43
7.4.1 Det kollegiala stödet och kompletteringsteser	43
7.4.4 Socialarbetarens handlingsutrymme för nya strategier	46
8. Avslutande diskussion	<b>48</b>
8.1 Sammanfattning	48
8.2 Slutdiskussion	49
<b>9. Referenslista</b>	<b>51</b>
10. Bilagor	<b>56</b>
10.1 Bilaga 1:	56

# 1. Problemformulering

Utmattningssyndrom är ett sjukdomstillstånd som uppstår då individen utsätts för en långvarig stress (Socialstyrelsen 2003). De symtom som kan uppkomma i samband med utmattningssyndrom är många som till exempel bristande energi, minnesstörningar, nedsatt förmåga att hantera krav, känslomässig labilitet, sömnstörningar, påtaglig kroppslig svaghet och fysiska symtom som värk (Justin S. Golub & Michael M. Johns 2018). Konsekvenserna av att sjukskrivas på grund av utmattningssyndrom kan vara många och långvariga. Enligt en studie gällande utmattningssyndrom som Socialstyrelsen (2003) genomfört av anställda inom landstinget som varit sjukskrivna i mer än 30 dagar, var 50 % av dessa individer fortfarande sjukskrivna ett år senare (Socialstyrelsen 2003).

Som blivande socionomer har vi ofta konfronterats med farhågor gällande utmattningssyndrom och stress på grund av den ökande arbetsbördan för socialarbetare. Tidigare har vi inte reflekterat kring just risken för utmattningssyndrom och dess konsekvenser. På senare tid har det dock blivit mer och mer påtagligt att detta är ett problem som många yrkesutövande socialarbetare drabbas av (Socialstyrelsen 2003) Detta bekräftas även av Golub & Johns (2018). I vårt fall har det blivit extra tydligt då flertalet yrkesverksamma personer inom socialt arbete i vår direkta närhet drabbats av utmattningssyndrom och till följd av detta sjukskrivits.

Arbetsmiljöverket (2016) visar på liknande resultat i sin rapport om svenskars arbetsmiljö som Golub & Johns (2018) poängterat i ovanstående textstycke. Rapporten uppgav att fyra av tio sysselsatta arbetstagare som deltagit i studien upplever sitt arbete som psykiskt påfrestande. 53% av deltagarna i studien uppger även att de är utsatta för en för hög arbetsbelastning.

Astvik, Allvin & Melin (2014) menar i enlighet med Arbetsmiljöverket (2018) att socialarbetare idag upplever en obalans mellan de krav som de ställs inför och de resurser som de har att tillgå för att hantera dessa krav. Exempel på dessa krav kan vara hög arbetsbelastning, ökad administration och fler komplexa ärenden. Att utsättas för en hög

arbetsbelastning är en riskfaktor kopplat till utmattningssyndrom då hög arbetsbelastning är den vanligaste förekommande stressfaktorn (ibid.). Långvarig stress leder i sin tur sedan till utmattningssyndrom (Justin S. Golub & Michael M. Johns 2018).

Astvik, Allvin & Melin (2014) resonerar även kring vilka strategier socialarbetaren använder sig för att hantera stressfulla situationer. Socialarbetaren kan använda sig av kompensatoriska åtgärder som innebär att socialarbetaren försöker kompensera sin stora arbetsbörda genom att arbeta mer övertid eller genom att ta med sig jobbet hem. Kravsänkande är en annan strategi då socialarbetaren sänker sina krav till "good enough" vilket många gånger skapar moraliska konflikter och distansering till arbetet. Socialarbetaren kan även utveckla strategier kopplat till disengagemang då socialarbetaren upplever en hopplöshet över arbetssituationen och arbetsbördan och inte ser någon mening med arbetet. Det sociala stödet från kollegorna var en viktig strategi för att orka fortsätta arbetet. Socialsekreterarna kan även gå ihop i protest mot arbetsbördan för att skydda arbetsgruppen och den professionella integriteten i socialt arbete, denna strategi kallas för voice. Att säga ifrån och protestera reducerar självanklagelserna som många socialsekreterare kan uppleva. En slutlig strategi som socialarbetare kan använda sig av är exit strategin vilket innebär att socialarbetaren då väljer att avsluta sin anställning. Detta på grund av de krav och den arbetsbörda socialarbetaren ställs inför vilket resulterar i att hen inte kan utföra sitt arbete på ett professionellt sätt eller utan på bekostnad av sin egna hälsa. Detta leder till hög personalomsättning vilket är ett stort problem inom socialtjänsten då det skapar en ond cirkel eftersom det då blir en högre arbetsbörda för de som är kvar på arbetsplatsen (Astvik, Allvin & Melin 2014).

Utmattningssyndrom är ett stort problem inom många yrkesområden runtom i världen och i Sverige idag. Detta gäller även socialarbetare som idag har stora problem gällande arbetsmiljön för socialsekreterare då de har en för hög arbetsbelastning. En för hög arbetsbelastning leder till stress som i sin tur leder till utmattningssyndrom. En hög arbetsbelastning är något som kännetecknar arbetssituationen i socialt arbetet som vi tagit upp ovan. Trots detta stressfulla yrke fungerar socialtjänsten (Arbetsmiljöverket 2018). Då undrar vi, *hur hanterar socialarbetaren sitt stressfulla arbete?* Uppenbarligen måste socialarbetarna hantera stressen på något sätt. Därför anser vi det viktigt att undersöka vilka strategier som fungerar mer eller mindre bra vid hanteringen av stress på arbetsplatsen för att förhindra

utmattningssyndrom bland socialarbetare i framtiden. Astvik, Allvin & Melin (2014) tog ovan upp olika strategier socialarbetarna använde sig av för att hantera deras höga arbetsbörda. Dessa är dock övergripande strategier och beskriver inte rent konkret vilka strategier socialarbetare använder sig av för att hantera sin arbetssituation.

Här ser vi en kunskapslucka då vi inte har hittat speciellt mycket forskning gällande specifika strategier som används vid stresshantering. Vi har därför valt att undersöka vilka konkreta strategier socialarbetare nyttjar för att hanterat utmattningssyndrom på deras olika arbetsplatser.

## 2. Syfte

Syftet med studien är att undersöka socialarbetarens strategier för att handskas med utmattningssyndrom, för att förstå hur dessa strategier fungerar och används i praktiken.

### 2.1 Frågeställningar

1. Vilka strategier identifierar socialarbetaren för att handskas med utmattningssyndrom.
2. Vilka strategier använder sig socialarbetaren av för att handskas med utmattningssyndrom.
3. Hur ser förhållandet ut mellan identifierad och använd strategi på arbetsplatsen för att handskas med utmattningssyndrom?

## 3. Definitioner

I denna del har vi valt att redogöra och definiera innebörden av de begrepp vi valt att använda oss av vid genomförandet av denna studie. Begrepp som vi kommer att definiera i denna del är följande; Utmattningssyndrom, stress, strategi och psykosocial.

### 3.1 Utmattningssyndrom

Utmattningssyndrom är ett sjukdomstillstånd som uppstår då individen utsätts för en långvarig stress (Socialstyrelsen 2003). I dagsläget cirkulerar det flertalet olika benämningar för att beskriva utmattningssyndrom. Vanligt förekommande begrepp som kan kopplas till utmattningssyndrom kan exempelvis vara: utbrändhet, utmattningsdepression, stress, utmattning och depression. När det gäller dessa definitioner menar Socialstyrelsen (ibid.) att de ofta är vagt formulerade och inte fångar upp komplexiteten i fenomenet (ibid.). Detta

medför att begreppet blir svårt att systematisera samt att definiera specifika symtom vilket i slutändan gör att forskare inte kan utveckla någon handlingsplan eller behandling för fenomenet utmattningssyndrom.

Socialstyrelsen (ibid) menar även att de definitioner som används idag som till exempel burnout blir problematiska i översättningen. Burnout är en av de vanligaste engelska benämningarna för utmattningssyndrom. Engelskans ord burnout översätts på svenska till utbrändhet och används ofta istället för begreppet utmattningssyndrom men betecknar samma fenomen. Ordet burnout eller utbrändhet anses dock inte vara lämpligt då dessa begrepp i sig har en negativ klang samt kan ge uppfattningen om att det handlar om ett icke reversibelt tillstånd (Herlofson et al 2013). Utmattningssyndrom som begrepp fungerar bättre då det kan fånga upp patienter som blivit diagnostiserade med andra sjukdomar som till exempel depression medan det vid en korrekt diagnostisering eventuellt istället rör sig om ett utmattningssyndrom och inte en depression. Begreppet har även betydligt tydligare symtomdiagnostisering än begrepp som stress och utbrändhet. Detta gör att man kan se utmattningssyndrom som en hel process som börjar med lätta somatiska besvär som sedan intensifieras (Socialstyrelsen 2003).

## 3.2 Stress

Då vi diskuterar begreppet stress återkommande i denna studie har vi valt att utgå från följande definition. "...den biologiska och psykologiska reaktionen på olika påfrestningar, dvs den mobilisering av resurser som görs för att hantera olika typer av krav, *stressorer*. Reaktionen avspeglar både erfarenheter, känslor och fysiologiska reaktioner på den givna situationen. Stressreaktionen är ändamålsenlig och i de allra flesta fall inte farlig. Det är först när en stressbelastning överskrider individens förmåga att psykologisk och fysiologisk hantera belastningen, som negativa konsekvenser kan uppstå i form av olika somatiska, psykiska och beteendemässiga konsekvenser (Institutet för stressmedicin 2017)".

## 3.3 Strategi

Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2014) menar på att begreppet strategi kan ha olika innebörd beroende på vilken kontext individen befinner sig i. Utgångspunkten för begreppet strategi är användningen av strategier avser till att utforma tydliga mål, målsättningar samt



handlingsplaner som organisationen eller individen syftar till att genomföra. Samt att förhålla sig till under den kommande tidsperioden (ibid). Lindkvist, Bakka och Fivelsdal menar på att strategier även kan uppfattas som det som rent praktiskt pågår i organisationen. Detta innebär att praktiska tillvägagångssätt inom organisationen många gånger även kan räknas som strategier (ibid.).

### 3.4 Psykosocial

När vi i denna studie utgår från begreppet psykosocial så är det utifrån följande definition. “Psykosociala faktorer avser individen i relation till sitt sociala sammanhang. De kan delas i individens psykosociala omgivning, som innefattar stressorer och skyddande faktorer i arbetet och den sociala omgivningen, samt individens egna psykologiska resurser och riskfaktorer (Kristenson 2017, 8)”.

## 4. Kunskapsläge

När vi sökt information om utmattningssyndrom har vi främst använt oss av artiklar som vi hittat med hjälp av främst Lubsearch men också Google scholar. Vi har använt oss av sökord som burnout, utmattningssyndrom, stress, burnout among social workers m.m.

I följande kunskapsläge kommer vi att beröra hur diagnostiseringen av utmattningssyndrom ser ut, en bakgrundsbeskrivning av utmattningssyndrom, socialarbetarnas arbetssituation samt strategier för att handskas med utmattningssyndrom.

### 4.1 Kriterier för utmattningssyndrom

När vi undersökt fenomenet utmattningssyndrom i denna studie har vi utgått från de diagnostiska kriterier som Socialstyrelsen (2003) utformat för att diagnostisera en person som drabbats av utmattningssyndrom. Ytterligare en anledning till att vi valt att använda oss av begreppet utmattningssyndrom är då diagnostisering utifrån Socialstyrelsens riktlinjer kring utmattningssyndrom benämns med just begreppet utmattningssyndrom och inte andra begrepp som exempelvis utbrändhet (Socialstyrelsen 2003).

Dessa kriterier har Socialstyrelsen utformat efter ICD-10 vilket WHO, Världshälsoorganisationen tagit fram och som Socialstyrelsen därefter översatt till Svenska och valt att använda sig av. ICD-11 är den nyaste versionen och är nu under utredning och förväntas enligt socialstyrelsen att implementeras 2020 (Socialstyrelsen u.å).

Nedan följer de kriterier som Socialstyrelsen använder sig av för diagnostisering av utmattningssyndrom (Socialstyrelsen 2003).

Samtliga kriterier som betecknats med stor bokstav måste vara uppfyllda för att diagnosen ska kunna ställas.

A. Fysiska och psykiska symtom på utmattning under minst två veckor. Symtomen har utvecklats till följd av en eller flera identifierbara stressfaktorer vilka har förelegat under minst sex månader.

B. Påtaglig brist på psykisk energi dominerar bilden, vilket visar sig i minskad företagsamhet, minskad uthållighet eller förlängd återhämtningstid i samband med psykisk belastning.

C. Minst fyra av följande symtom har förelegat i stort sett varje dag under samma tvåveckorsperiod:

1. Koncentrationssvårigheter eller minnesstörning
2. Påtagligt nedsatt förmåga att hantera krav eller att göra saker under tidspress
3. Känsломässig labilitet eller irritabilitet
4. Sömnstörning
5. Påtaglig kroppslig svaghet eller uttrötthet
6. Fysiska symtom såsom värk, bröstsmärtor, hjärtklappning, magtarmsbesvär, yrsel eller ljudkänslighet.

D. Symtomen orsakar ett kliniskt signifikant lidande eller försämrad funktion i arbete, socialt eller i andra viktiga avseenden.

E. Beror ej på direkta fysiologiska effekter av någon substans (t.ex. missbruksdrog, medicinering) eller någon somatisk sjukdom/skada (t.ex. hypothyreoidism, diabetes, infektionssjukdom).

F. Om kriterierna för egentlig depression, dystymi eller generaliserat ångestsyndrom samtidigt är uppfyllda anges utmattningssyndrom enbart som tilläggs-specifikation till den aktuella diagnosen (ibid).

## 4.2 Bakgrund till utmattningssyndrom

Utmattningssyndrom är ett sjukdomstillstånd som uppstår då individen utsätts för en långvarig stress. Tillståndet är inte nödvändigtvis knutet till arbetsrelaterad stress utan kan även uppstå som en konsekvens av långvarig stress inom andra livsområden. Flertalet studier pekar dock på arbetsbördan som en stor, om inte den största faktorn kopplad till den arbetsrelaterade ohälsan och stressen som socialarbetare utsätts för (Astvik, Hellgren och Welanders 2017).

Att arbetsrelaterad stress och utmattningssyndrom idag är ett samhälleligt problem är något som Socialstyrelsen (2003) fastställer. Detta vidhåller även statistik som är insamlad från Europeiska unionen som beskriver utmattningssyndrom som en epidemi bland arbetare inom EU (Montero-Marín et al 2016). Enligt statistiken har 30% av arbetarna inom EU jobb som kan innebära höga stressnivåer. Utöver detta pekar Montero-Marín et al (ibid) på den arbetsrelaterade stressen som en faktor till utmattning i likhet med Socialstyrelsen (2003). Enligt statistik från EU lider 12–25 % av arbetare inom EU av lätt utmattningssyndrom vilket är en stor psykosocial risk (Montero-Marín et al 2016). Denna statistik från EU gäller alla yrkesgrupper och är inte specifikt för socialt arbete.

Statistik från Arbetsmiljöverket visar på liknande siffror när det gäller socialsekreterare. 71% av de yrkesutövande kvinnorna som arbetade som socialsekreterare under 2015 uppgav att de inte kunde koppla av från jobbet på fritiden på grund av svårigheter på jobbet. Den vanligaste orsaken till arbetsrelaterade besvär var även stress och psykiska påfrestningar. Det har även skett en kraftig ökning av arbetssjukdomar för socialsekreterare under 2015 och en av de vanligaste orsakerna var utifrån organisatoriska och sociala faktorer. Samtidigt ansåg en stor del av socialsekreterarna att det bedrevs ett systematiskt arbetsmiljöarbete på arbetsplatsen

(Arbetsmiljöverket 2016). Denna statistik belyser det faktum att som yrkesutövande socialarbetare kommer du med stor sannolikhet befinna dig i en stressig miljö med hög arbetsbelastning. Detta kommer vi fortsätta visa på under kommande rubrik *Socialarbetarnas arbetssituation* vilken följer nedan.

Avslutningsvis vill vi dock passa på att poängtera att utmattningssyndrom och utmattningsdepression emellanåt förväxlas med varandra trots att de är två olika diagnoser vilket vi anser vara viktigt att poängtera i sammanhanget (Socialstyrelsen 2003). Detta då utmattningssyndrom gentemot utmattningsdepression enligt Nager, Nygren och Åsberg (2013) skiljer sig i bland annat orsak till uppkomst, symtombild, förlopp samt behandlingsbehov. Ytterligare en skillnad i sammanhanget är att utmattningssyndrom i förhållande till depression är svårt att behandla men lättare att förebygga (ibid.).

### 4.3 Socialarbetarnas arbetssituation

En del hävdar att uppkomsten av arbetsrelaterad stress och utmattningssyndrom beror på förändringar i arbetslivet som exempelvis nedskärningar, upprepad omorganisering samt ökad arbetsbörda inom arbetslivet. Andra hävdar att det kan bero på samhällsförändringar där det skett en förändring i de attityder vi har gentemot arbete och sjukskrivningar men även den relation vi idag har till arbetet (Socialstyrelsen 2003).

Som nämnts tidigare pekar mycket forskning inom området (Astvik, Hellgren och Welander 2017) på att den psykosociala arbetsmiljön för yrkesverksamma individer inom socialtjänsten är bristfällig. Den vanligaste förekommande orsaken till upplevelsen av en bristfällig psykosocial arbetsmiljö var då socialarbetare upplevde att de var utsatta för en för hög arbetsbelastning (Ibid.). Detta styrks av Arbetsmiljöverket (2014) som visar på liknande resultat i sin rapport. Att den vanligaste anledningen till psykosocial stress i arbetslivet är på grund av att individen känner sig stressad på grund av för hög arbetsbörda. Idag är den vanligaste anledningen till arbetsorsakade besvär på grund av stress eller psykisk ohälsa. Denna ohälsa har ökat markant sedan 2012. Arbetsrelaterad ohälsa på grund av stress och psykiska påfrestningar ökade i Sverige mellan åren 1998–2003. Därefter och fram till år 2010

vände denna trend och minskade istället. Efter 2010 har arbetsrelaterad stress och psykisk ohälsa dock börjat öka igen (Arbetsmiljöverket 2014).

Andra psykosociala orsaker som skapar stress på arbetsplatsen är svåra arbetsvillkor, hög personalomsättning, rekryteringssvårigheter, hög arbetsbelastning och ökad ohälsa. Detta är enligt Astvik, Isakson och Welander (2017) vanligt förekommande och lyfts fram som ett problem som drabbar myndighetsutövande inom socialtjänsten i stor utsträckning. Vanligt förekommande för denna yrkeskategori är även att de upplever sig ha både otillräckligt inflytande samt otillräckliga resurser att tillgå i förhållande till de krav som de ställs inför (ibid). Astvik, Allvin & Melin (2014) visar på liknande resultat i en annan studie där de socialarbetare som deltagit i deras studie pekar på att de resurser som finns att tillgå inte räcker till. Resurserna matchar inte den arbetsbörda och den kravbild som de förväntas klara av att hantera utifrån organisationens målsättning samt utifrån deras professionella yrkesroll (Ibid.).

Detta är något som stöds av Salder-Gerhard & Stevenson (2012) som menar att människobehandlande yrken ofta får möta stora utmaningar i sitt vardagliga arbete. Människobehandlande yrken innebär ofta att den yrkesutövande individen har krav på sig att vara empatisk inför klienten samt att alltid kunna vara ett emotionellt stöd för klienten. Ofta får personer inom människobehandlande yrken även höra på berättelser om lidande, sorg och förlust, vilket i sig kan vara en yrkesrisk. En kurator arbetar t.ex. med många olika klienter samtidigt och har krav på sig att alltid kunna hantera klientens problem och samtidigt vara ett stöd. Att hjälpa klienter är en enkelriktad väg då kuratorn aldrig får något stöd i utbyte men förväntas alltid vara ett stöd för klienten. Detta skapar stress som sedan kan leda till utmattningssyndrom (Salder-Gerhard & Stevenson 2012). Arbetsmiljöverket uppgav 2016 att 61% av de kvinnor som jobbar som socialsekreterare har varit utsatta för hot eller våld i arbetet (Arbetsmiljöverket 2016). Detta styrker ytterligare några av de svåra utmaningar som individer inom människobehandlande yrken möter och måste hantera.

En nyskriven rapport från Arbetsmiljöverket som undersökte socialsekreterares arbetsmiljö visade på stora brister när det gäller socialsekreterares arbetsmiljö (Arbetsmiljöverket 2018).

Rapporten visade på liknande resultat som Astvik, Allvin & Melin (2014) studie om att det finns en stor obalans mellan de krav som ställs och de resurser som finns att tillgå för socialarbetare runtom i landet. Kraven bestod av en växande arbetsbelastning genom fler ärenden och fler komplexa ärenden som tog mycket tid och resurser. Samtidigt som administrationen blir mer avancerad och tidskrävande. Arbetsmiljöverket (2018) betonar även att möten med klienter många gånger kan vara psykiskt påfrestande genom bland annat hot och påfrestande anhöriga. Andra brister i arbetsmiljön är hög personalomsättning vilket leder till ökad arbetsbelastning, glapp mellan förvaltningens mål och socialarbetarnas mål, hot och våld som vardag i arbetet, icke anpassade arbetslokaler, inget stöd från chefen då hen har en hög arbetsbelastning samt inget systematiskt miljöarbete på arbetsplatsen.

En sammanfattning av den forskning vi tagit del av gällande socialarbetarens arbetsmiljö är att arbetsmiljön minst sagt är bristfälligt utformad från organisationen (Arbetsmiljöverket 2018). Astvik, Allvin & Melin (2014) lyfter fram att det från organisationens håll är viktigt att utveckla strategier som socialarbetaren kan använda sig av vid hanteringen av denna kravbild, arbetsbörda och stress som dessa otillräckliga resurser och strategier ger upphov till (ibid.).

#### 4.4 Strategier och Utmattningssyndrom

I denna del ska vi ta upp de strategier som socialarbetare använder sig av utifrån tidigare forskning. De strategier som tas upp är det kollegiala stödet och chefen. I Arbetsmiljöverkets rapport (2018) var det främst två typer av stöd som lyftes fram som viktiga på socialsekreterarnas arbetsplatser för att hantera stress. Kollegornas stöd samt stöd från närmsta chef. Om chefen hade möjlighet att ge stöd till de anställda var denna typ av stöd en stor motvikt vid hanteringen av stress (Arbetsmiljöverket 2018). Var chefen kvar på samma arbetsplats en längre tid och var närvarande i verksamheten kunde detta även förhindra den stora personalomsättningen inom socialtjänsten (ibid.). Chefen hade dock många gånger också en hög arbetsbelastning som socialsekreterarna vilket resulterade i att chefen många gånger inte räckte till och hann därmed inte med att ge stöd till socialsekreterarna. Den andra stödfunktion som Arbetsmiljöverket (2018) tog upp var det kollegiala stödet. Det sociala stödet var ett stort stöd för socialsekreterarna. Det sociala stödet från kollegorna upplevdes hjälpa socialsekreteraren att hantera obalansen mellan krav och resurser. Dessutom var

arbetsgruppen en viktig del för att socialsekreteraren skulle känna trygghet och tillhörighet på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket 2018).

Aronsson, Astvik, Gustafsson (2010) har även de undersökt arbetsmiljön för socialarbetare och fått fram liknande slutsatser som Arbetsmiljöverket (2018) rapport gällande kollegornas stöd. Aronsson, Astvik, Gustafsson (2010) påvisa att det sociala stödet hade en dämpande effekt vid hanteringen av stress. Studien visade även att de socialarbetare som inte hade ett socialt stöd att tillgå på arbetsplatsen under stressiga perioder var sjukskrivna oftare samt hade ett sämre immunförsvar i förhållande till de individer som hade ett socialt stöd att tillgå. Detta beror på höga nivåer av kortisol som utsöndras vid stress vilket försämrar immunförsvaret. Genom att ha tillgång till socialt stöd motverkas höga nivåer av stress och därmed utsöndringen av kortisol vilket leder till att individen kan återhämta sig bättre (Aronsson, Astvik, Gustafsson 2010). Det finns en tydlig koppling mellan hög stressnivå och utmattningssyndrom, därför motverkar det sociala stödet förekomsten av utmattningssyndrom (Socialstyrelsen 2003). Collins (2008) menar på att det sociala stödet och närmare bestämt stödet från kollegorna kan fungera som en buffert för att motverka uppkomsten av utmattningssyndrom. Detta ligger i linje med ovanstående forskningsresultat men även med Nissly, Barak & Levin (2005) som även de poängterar tillgången till kollegornas stöd som oerhört viktig. Att kollegornas stöd är en oerhörd tillgång bekräftas därmed av flertalet källor samt även av internationell forskning inom området.

## 4.5 Sammanfattning av kunskapsläget

Återkommande i de studier vi läst och som vi berört i problemformuleringen och kunskapsläget är att socialarbetaren ofta upplever sig vara utsatta för en hög arbetsbelastning och i stor utsträckning vara utsatta för stress. Detta på grund av brister i den psykosociala arbetsmiljön då det är en obalans mellan de krav som socialarbetaren ställs inför och de resurser som finns att tillgå. När denna stress blir långvarig och socialarbetaren inte klarar av att handskas med denna obalans mellan de krav och resurser som organisationen tillhandahåller kan denna exponering för långvarig stress i många fall leda till utmattningssyndrom. Det som visades minska stressen för socialarbetarna var främst det kollegiala eller sociala stödet som fanns att tillgå på arbetsplatsen. Chefen togs även upp vara ett stöd men endast om chefens arbetsbelastningen inte var för hög, vilket den ofta var.

## 5. Metod

I kommande kapitel kommer vi att förklara vårt val av metod, förtjänster och begränsningar med vald metod, det praktiska tillvägagångssätt vid förberedelsen inför intervjusituationerna, hur vi genomfört intervjuerna, etiska principer och överväganden, vilket urval vi använt oss av samt hur vi bearbetat den empiri vi samlat in.

### 5.1 Metodologiska överväganden

Vid genomförandet av denna studie har vi använt oss av semistrukturerade intervjuer vilket är en kvalitativ metod. Utifrån vårt syfte anser vi att semistrukturerade intervjuer är det metodval som bäst lämpar sig för insamling av data. Då det gäller utsagor eller berättelser av arbetsliv menar Ahrne & Svensson (2015) att kvalitativ metod med semistrukturerade intervjuer ofta är det val som lämpar sig bäst vid insamling av denna typ av data. Då vi ville undersöka utmattningssyndrom bland socialarbetare och hur socialarbetare hanterade stress och utmattningssyndrom var valet av intervju som metod även sprunget ur ett intresse för intervjupersonen och dennes utsaga. Detta intresse för den intervjuade innebär alltså att den intervjuade och dennes uppfattning av fenomenet utmattningssyndrom och hanteringen av detta på arbetsplatsen är vad vi ville skulle stå i fokus.

Genom intervjupersonens tankar, kunskap och resonemang ville vi skapa oss en bild av hur denne hanterar och resonerar kring utmattningssyndrom. Då är kvalitativa intervjuer användbara då denna metod fokuserar på intervjupersonens ståndpunkter (Bryman 2008).

#### 5.1.1 Förtjänster och begränsningar

I studien står socialarbetarens egna resonemang i fokus. En intervjusituation ger möjlighet att gå djupare i frågor och ämnen som uppkommer. Vid en intervjusituation kan vi be intervjupersonen att utveckla sina resonemang kring de olika frågor vi anser vara intressanta utifrån vårt syfte med studien. Ovanstående resonemang kan knytas till Ahrne & Eriksson (2015) som menar på att intervjuformen ger möjlighet för intervjuaren att försöka förstå vilken mening som faktiskt framträder i intervjusituationen.

Att det finns både förtjänster och begränsningar vid genomförandet av intervjuer råder det inga tvivel om. Bryman (2008) menar på att en del av den vanligaste förekommande kritiken



gällande kvalitativ forskning är att den skulle vara subjektiv, svår att replikera och svår att generalisera. Den subjektiva faktorn som Bryman (2008) benämner innebär att kvalitativ forskning kan vara impressionistisk. I vårt fall innebär det bland annat att när vi kodat materialet samt under genomförandet av intervjuerna har vi tolkat dem på ett visst sätt i både utsagorna i mötet med personerna men även i efterhand när vi kodat det material vi samlat in. Det leder även in på en annan del av kritiken som Bryman (ibid.) benämner, svårigheten att replikera. Då mötet med personer är en dynamisk process som ser olika ut beroende på aktörerna i mötet och den sociala kontexten innebär det även en svårighet i vissa fall att genomföra liknande studier för att erhålla samma resultat då resultatet varierar utifrån dessa ovan nämnda faktorer (Bryman 2008). Då kvalitativ forskning många gånger innebär ett färre antal deltagare än kvantitativ forskning är kritiken kring generaliserbarheten ytterligare en vanligt förekommande kritik. Detta då det kan ifrågasättas om en kvalitativ studie med begränsat antal deltagare faktiskt kan vara representativt och generaliserbar för en större population när man exempelvis endast genomfört ett fåtal intervjuer som vid genomförandet av vår studie (ibid).

En stor förtjänst med kvalitativa studier i förhållande till kvantitativa studier är möjligheten att fånga in olika nyanser samt normer och värderingar i sammanhanget i mycket större utsträckning än vad som är möjligt vid genomförandet av kvantitativa metoder (ibid). Vid genomförandet av vår studie är möjligheten att följa upp eventuella intressanta teman som framkommer under intervjun en stor fördel. Denna flexibilitet kan vara en stor tillgång vid kvalitativa metoder. Vid kvalitativa studier och i vårt fall semistrukturerade intervjuer innebär det ett betydligt mer öppet tillvägagångssätt vid insamlingen av data vilket även det innebär en större flexibilitet och inte en begränsning utifrån förutbestämda frågor. Valet av en kvalitativ metod och semistrukturerade intervjuer kan låta intervjupersonen bidra med egna reflektioner, tankar och frågor i större utsträckning i förhållande till kvantitativa metoder som ofta är mer strukturerade i förhand (Bryman 2008).

### 5.3 Urval

Vi valde att genomföra ett tvåstegsurval inför våra intervjuer (Ahrne & Eriksson, 2015). Det innebar att vi först valde ut en typ av organisation och ett område som vi ansåg vara passande utifrån vårt syfte med tillhörande frågeställningar. Därefter valde vi ut personer inom

organisationen eller området. Vi ville få kontakt med en organisation där socialarbetare var tillgängliga för oss för att rent praktiskt få möjlighet att utföra intervjuerna.

Vårt mål från början var att få kontakt med socialsekreterare inom samma avdelning på socialtjänsten men detta var inte möjligt. I slutändan genomförde vi sex stycken intervjuer med socialarbetare inom tre olika Socialtjänster i Skåne län. En fördel med att välja Socialtjänsten var att vi visste att det var en organisation med många yrkesverksamma socialarbetare vilket var viktigt för relevansen i vår studie. Dessutom är socialtjänsten en människobehandlande organisation och har troligen haft problem med utmattningssyndrom eller stress inom Socialtjänsten då Salder-Gerhard (2012) betonade att människobehandlande yrken ofta är mer utsatta för stress och utmattningssyndrom (Salder-Gerhard & Stevenson 2012). Därför var det passande att undersöka Socialtjänsten utifrån vårt syfte. Från början ville vi endast intervjua socialarbetare med socionomexamen då detta var en tydligt avgränsad grupp som passade utifrån vårt syfte. Dock kunde vi inte få tag i enbart socionomer och fick därför bredda vårt urval till alla som arbetade med att behandla och bemöta människor inom socialtjänsten. Detta kan vara en brist då vi tänkte att urvalet hade kunnat bli för brett och att populationen hade blivit för stor för att kunna dra några generella slutsatser eller jämföra intervjupersonerna utsagor med varandra. Dock fann vi att detta inte var något problem då alla hade liknande grundläggande premisser. Många hade liknande arbetsuppgifter och struktur inom sin del av socialtjänsten trots olika yrkestitlar.

Efter att vi valt att genomföra intervjuer med yrkesutövande inom socialtjänsten tog vi kontakt med olika socialtjänster i tre olika kommuner i Skåne län. Detta gjorde vi genom att gå till väga på tre olika sätt. Det ena innebar att vi skickade en förfrågan med mail till sektionschefen på den tilltänkta avdelningen. Tanken var att intervjua hen eller hans medarbetare på avdelningen. Mailadressen erhöll vi via kommunens hemsida. Det andra sättet var att vi kontaktade personer i vår klass som vi visste jobbade på olika avdelningar inom socialtjänsten och som sedan kunde ta kontakt med respektive chef eller de anställda på avdelningen. Det tredje tillvägagångssättet vi använde oss av för att nå ut till intervjupersoner var via en specifik grupp för socionomer på Facebook. Vi skrev ett inlägg i denna grupp vilket resulterade i att vi i anslutning till detta inlägg upprättade kontakt med flertalet eventuella

intressenter via chattfunktionen *Messenger* på Facebook. Genom dessa tre olika tillvägagångssätt fick vi till stånd sex intervjuer i tre olika kommuner.

Följande tabell syftar till att ge en kort redogörelse kring de personer som deltagit i denna studie. Alla namn är anonymiserade.

	Ålder	Kön	Utbildning & Arbetslivserfarenhet	Relation till utmattningssyndrom	Nuvarande yrkestitel
Tratt Lovisa	49	K	Socionom Socialsekreterare, LSS-handläggare, kurator, undersköterska	Har själv drabbats av utmattningsdepression	Biståndshandläggare
Persson Magnus	29	M	Socionom Familjebehandlare/socialsekreterare, Arbete på två olika HVB-hem, Ungdomstjänsten	Har själv drabbats av utmattningssyndrom	Familjebehandlare/ socialsekreterare
Danielsson Kristina	45	K	Socionom Kundtjänst försäkringskassan, försörjningsstöd, utredning av arbetsförmåga, handläggare	En vän som är sjukskriven för utmattningssyndrom	Socialrådgivare
Månsson Christal	33	K	Behandlingspedagog HVB-boende samt inom restaurangbranschen	Ingen erfarenhet	Sektionschef
Larsson Ulf	51	M	Socionom	Befinner sig i utmattningssyndrom	Socialsekreterare
Kronér Okra	28	K	Socionom Arbete på tonårsboende	Förekommande på arbetsplatsen	Socialsekreterare

Efter genomförandet av vår studie insåg vi att fokus förflyttats från dess egentliga syfte om att undersöka utmattningssyndrom till att undersöka de strategier individen använder sig av för att handskas med de olika faktorer och processer som kan komma att leda till

utmattningssyndrom. Av våra intervjupersoner hade bara tre av sex av våra intervjupersoner erfarenheter av utmattningssyndrom vilket innebär att vi inte undersökt exakt hur personerna hanterade utmattningssyndrom utan istället hur de hanterade faktorerna kopplade till utmattningssyndrom som tex stress. Stress och utmattningssyndrom är kopplade till varandra vilket vi tidigare betonat i kunskapsläget. Det är därför viktigt att även undersöka stress för att i sin tur skapa sig en förståelse gällande utmattningssyndrom. Därav är utmattningssyndrom fortfarande en central del i vår uppsats men på ett indirekt sätt.

## 5.4 Förberedelse inför intervjuerna

Som en förberedelse inför intervjuerna samt för att skapa struktur valde vi att utforma en intervjuguide. Våra frågeställningar och syfte innehöll i ett inledande skede av studien teman om kunskap, resurser och ansvar. Utifrån dessa teman skapade vi intervjufrågor och slutgiltigen en intervjuguide (Bryman 2008). Från början hade vi formulerat ett syfte och en frågeställning som berörde kunskap, resurser samt ansvar hos socialarbetare och socialtjänsten. Det material vi samlat in genom intervjuerna resulterade i att vi omarbetade vårt syfte och frågeställningar en aning då det under intervjuerna talades mycket om socialarbetarens strategier för att handskas med utmattningssyndrom. Vi valde istället att fokusera på de olika strategierna som socialarbetaren använde sig av för att handskas med utmattningssyndrom. Det innebar att några av de intervjufrågor vi utformade och som utgjorde en del vid genomförandet av intervjuerna genom intervjuguiden blivit inaktuella i förhållande till det nya syftet med tillhörande frågeställningar.

När vi genomförde intervjuerna var vi båda medverkande. Vi delade upp vem som agerade huvudintervjuare vilket innebar att utsedd person höll i merparten av intervjun och den andre flikade in för vissa frågor eller förtydliganden. Fördelen med denna uppdelning var att huvudintervjuaren kunde koncentrera sig helt på frågorna i intervjuguiden medan den andre kunde reflektera över intervjupersonens svar och ställa följdfrågor för att fördjupa intressanta ämnen som huvudintervjuaren missat. Ytterligare en styrka vid denna uppdelning var att då intervjusituationen kan vara stressande kan det vara bra att ha någon eller något som stöttar intervjuaren (Bryman 2008).

## 5.5 Transkribering och kodning

Efter varje intervju diskuterade vi olika intressanta aspekter kring vad vi hade uppfattat under intervjun, vi gav även varandra feedback på varandras intervjuteknik. Vi transkriberade de genomförda intervjuerna vi fört samma dag eller dagen efter. Transkriberingen bidrog till att vi kunde genomföra en bättre analys eftersom vi lärde känna vårt material (Bryman 2008). Transkriberingen genomförde vi var och en.

Innan påbörjad transkribering gick vi tillsammans igenom hur vi ville genomföra transkriberingen. Vi läste sedan igenom varandras transkriberingar för att försäkra oss om en god kvalitet (Bryman 2008). Efter att alla transkriberingar genomförts började vi med att reducera vårt material på grund av att vårt material var för stort (Ahrne & Svensson 2015). Därför är det viktigt att reducera detta material till olika kategorier eller teman för att kunna få en översikt. Vi reducerade vårt material genom att koda det genom att vi läste igenom alla våra transkriberingar var för sig. När vi började koda utgick vi från vissa begrepp, exempelvis informell och formell struktur. Under tiden vi kodade materialet kom det kontinuerligt fram teman som var återkommande i alla intervjuer. Efter att vi läst igenom alla våra transkriberingar och kodat dem hade vi ett antal olika teman. Vi läste därefter genom varandras kodning och formulerade utifrån dessa teman och punkter för vår analys. Vi började sedan rensa ut olika teman som antingen var för lika varandra eller inte relevanta utifrån vårt syfte. De teman vi fick fram var; strategier, ansvar, formell och informell struktur, kunskap och attityder. Detta tillvägagångssätt kan liknas vid vad Bryman (2008) benämner som en tematisk analys.

Som vi nämnde ovan har vi ändrat vårt syfte och frågeställningar från vart socialarbetaren förlade ansvaret för utmattningssyndrom till vårt nuvarande syfte om socialarbetare och strategier. Denna ändringen uppkom då vi gick igenom vårt material en gång till och insåg att de teman vi fick fram var otillräcklig empiri för att besvara våra frågeställningar. Däremot insåg vi att vi hade mycket empiri gällande socialarbetarnas strategier för att hantera utmattningssyndrom.

## 5.6 Etiska principer

Vetenskapliga uppsatser har en del etiska krav att uppfylla för att skydda de berörda deltagarna i uppsatsen. Dessa etiska krav består av bland annat individskyddskravet som är till för att skydda den enskilda individen i studier och undersökningar (Vetenskapsrådet u.å.). Vi har valt att utgå från Vetenskapsrådets etiska riktlinjer. Dessa riktlinjer utgör följande fyra forskningsetiska krav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

### 5.6.1 Informationskravet

Först skickade vi ut förstahandsinformation på tre olika sätt som vi närmare redogjort för i ovanstående metoddel. För att upprätta kontakt och utbyta förstahandsinformation gjorde vi detta genom att maila till olika enhetschefer, skriva inlägg i en Facebook grupp samt genom att kontakta vänner inom socionomprogrammet (Vetenskapsrådet u.å.).

I mailen och meddelandena redogjorde vi för vad vi ville intervjua tilltänkta personer kring, vilka tankar denna uppsatsidé var sprungen ur, lite kort om oss själva, hur många intervjuer vi ville genomföra samt om de eventuellt kände till någon som skulle kunna vara intresserad av att medverka. När vi fick tag i någon som var intresserad beskrev vi mer ingående vad vi skulle intervjua om och hur det skulle fungera praktiskt.

### 5.6.2 Samtyckeskravet

Vi tolkade svar på vår förfrågan om att medverka som visat samtycke till att vara med i studien. Detta då de hade blivit informerade om vår undersökning och därefter blivit tillfrågade och sedan valt att lämna ut sina kontaktuppgifter till oss (Vetenskapsrådet u.å.). Vid genomförandet av intervjuerna frågade vi även om det var tillåtet om vi spelade in intervjun, alla gav sin tillåtelse till detta. Ett misstag vi gjorde var att vi inte upplyste personerna om att de kunde avsluta sin medverkan vid vilket tillfälle som helst under intervjun och efter den (Vetenskapsrådet u.å.).

### 5.6.3 Nyttjandekravet

Vi beskrev i början av varje intervju att den information vi fick av dem skulle anonymiseras i efterhand samt att den enbart skulle användas för vår uppsats. Allt vårt material är därför

kodat (Vetenskapsrådet u.å.). Vi försäkrade alla personerna vi intervjuade om att vi endast skulle använda deras material till vår uppsats och att allt skulle vara anonymt. För att slutligen uppfylla nyttjandekravet har vi upplyst deltagarna att det material som samlats in endast kommer att användas av oss till vår uppsats.

#### 5.6.4 Konfidentialitetskravet

Ett flertal av dem vi intervjuat har definierat sig själva som utbrända eller blivit diagnostiserade med utmattningssyndrom eller utmattningsdepression. För att uppfylla konfidentialitetskravet har vi i efterhand anonymiserat allt vårt material. Vi har därför valt att anonymisera all vår transkribering och i vår analys har vi givit intervjupersonerna ett kodat namn (Vetenskapsrådet u.å.).

### 5.7 Tillförlitlighet

För att mäta olika studiers tillförlitlighet och trovärdighet har man länge använt sig av begreppen reliabilitet och validitet men inom kvalitativ forskning använder man sig ofta av andra kriterier. Dessa två begrepp är tillförlitlighet/trustworthiness och äkthet/authenticity (Bryman 2008). För att försäkra tillförlitligheten finns det fyra begrepp som syftar till att skapa en så god tillförlitlighet som möjligt. Dessa är: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera.

#### 5.7.1 Trovärdighet

För att bemöta trovärdighetskravet har vi inriktat oss på en specifik grupp som ska passa för vårt syfte och frågeställning, vilket har resulterat i att vi riktat oss gentemot yrkesverksamma socialarbetare inom socialtjänsten (Bryman, 2008). Denna grupp har vi valt ut i hopp om att de ska ge oss insyn i deras sociala verklighet och deras relation till utmattningssyndrom. För att öka trovärdigheten i vår studie genomförde vi sex intervjuer med olika socialarbetare som alla fick berätta om sin sociala verklighet kopplat till fenomenet utmattningssyndrom (Bryman, 2008).

#### 5.7.2 Överförbarhet

För att få möjlighet att skapa oss en så god överförbarhet som möjligt utifrån intervjuerna valde vi att genomföra intervjuer med sex olika personer. För att ge oss goda möjligheter till att överföra våra resultat på liknande områden hade vi troligen behövt genomföra fler

intervjuer. Detta för att skapa mer tyngd och substans bakom vår eventuella överförbarhet inom liknande områden (Bryman 2008).

Inom kvalitativ forskning kan det vara svårt att bedöma när man nått en empirisk mättnad utifrån det datamaterial forskaren samlat in. Det är ofta en subjektiv bedömning från fall till fall. Det finns däremot belägg som talar för att när man uppnått runt 12 stycken intervjuer har man till stor del fått tillräckligt stort empiriskt material att arbeta med (Bryman 2008). Genom att intervjua personer från tre olika städer fick vi en annan bredd på empirin då det är tre olika Socialtjänsten men inom olika städer. Trots detta kunde vi se gemensamma teman, vilket talar för att det går att överföra till andra liknande sociala miljöer (ibid.).

### 5.7.3 Pålitlighet

Pålitlighet ska ersätta reliabiliteten inom kvalitativ forskning. Pålitligheten ska som reliabiliteten undersöka att man mäter det man ska mäta utifrån det man påstår sig forska om. I ovanstående metoddel går vi mer in på i detalj hur vi har utfört alla delar i vår studie och behöver inte ta upp det här. När det gäller val av teori gjorde vi detta val genom att välja teorier som passade vår empiri. När vi skulle genomföra analysen hade vi ett antal olika teman från transkriberingarna som vi använde oss av för att koppla ihop med våra teoretiska resonemang (Bryman 2008).

### 5.7.4 Möjlighet att styrka och konfirmera

När man genomför en studie är det svårt att vara helt objektivt. I vårt fall har det inneburit att vi har en viss teoretisk bas från vår utbildning och egna erfarenheter innan vi påbörjade arbetet. Enligt Bryman (2008) kan man inte vara helt objektiv när man genomför en studie och det är därför viktigt att visa att man har agerat i god tro.

### 5.7.5 Äkthet

Utöver ovanstående tillförlitlighetskriterier menar Bryman (2008) att det även finns kriterier gällande studiens äkthet. Dessa kriterier gäller aningen mer generella forskningspolitiska frågor och konsekvenser (ibid.). Dessa kriterier lyder enligt följande, *rättvis bild*, *ontologisk autenticitet*, *pedagogisk autenticitet*, *katalytisk autenticitet* samt *taktisk autenticitet*. Att ge en *rättvis bild* menar Bryman (ibid.) kort och gott innebär att de åsikter och uppfattningar som kommer fram i studien faktiskt är rättvisa på det vis att studien ska återspegla vad personerna



gett uttryck för. *Ontologisk autenticitet* handlar om själva förståelsen av den sociala situationen och miljön som de deltagande befinner sig i (ibid.).

En konkret åtgärd som vi vidtagit i samband med intervjuerna för att säkerställa att vi i så stor utsträckning som möjligt eftersträvar dessa kriterier är bland annat genom att fråga intervjupersonerna om det är något de anser vi missat eller som de vill tillägga.

Den *pedagogiska autenticiteten* handlar om huruvida deltagaren fått en bättre bild av hur andra personer som befinner sig i denna miljö upplever denna miljö (Bryman 2008). Det är aningen komplext att svara på då vi inte följer upp själva studien. Dock delar vi gärna med oss av vår studie till de respondenter som deltagit om så önskas. Det i sin tur kan enligt oss eventuellt bidra till en bättre förståelse för hur andra upplever liknande miljöer då de kan ta del av de andra intervjupersonernas tankar.

De två avslutande kriterierna *Taktisk autenticitet* och *Katalytisk autenticitet* berör intervjupersonens möjligheter till åtgärder och förändring (Bryman 2008). Huruvida intervjupersonerna efter deltagandet i studien kan förändra sin situation eller har möjlighet att tillta de åtgärder som krävs är aningen komplicerat att svara på. Eventuellt kan det enligt oss som utförare av studien i likhet med vad vi poängterat i ovanstående stycke bidra till en större förståelse av fenomenet utmattningssyndrom i de fall då de tillägnat sig slutresultatet av vår studie. Detta kan resultera i att man känner ett stöd då man får inblick i att det finns många andra individer som befinner sig i liknande situationer vilket i sin tur kan bidra till en slags motor för att vidta eventuellt lämpliga åtgärder för förändring.

## 6. Teori

Vid kvalitativ forskning är det vanligt att val av teori styrs utifrån den empiri som samlats in (Bryman 2008). Likaså vid vår studie då vi i samband med att vi tillägnat oss det material vi samlat in resonerat kring vilka teorier vi anser vara applicerbara. Vi har valt att utgå från följande teori: organisationsteori som berör rollen av formell och informell struktur. Kompletteringstesen som är en del av organisationsteori och ett begrepp som syftar till att förklara den informella strukturens betydelse (Lindkvist, Bakka och Fivelsdal 2014). Samt

även begreppet handlingsutrymme, detta utifrån Lipsky (1980) och Johnsson, Laanemets & Svensson (2010).

Organisationsteori har vi valt att använda oss av för att få ett mer organisatoriskt inriktat verktyg att applicera vid genomförandet av analysen. Eftersom vi utifrån vårt syfte och tillhörande frågeställningar vill undersöka vilka strategier socialarbetare använder sig av för att handskas med utmattningssyndrom är organisationsteori ett lämpligt verktyg. Detta för att se om de strategier som socialarbetaren använder sig av tillhandahålls av arbetsplatsen formella eller informella struktur. Det är intressant att undersöka den formella och informella strukturen för att förstå om den formella strukturen vilket syftar på arbetsplatsen tillhandahåller lämpliga strategier för individen vid hanteringen av utmattningssyndrom. Eller om individen tvingas vända sig till den informella strukturen vid hanteringen av utmattningssyndrom.

Lipsky (1980) och Johnsson, Laanemets & Svensson (2010) och deras teori gällande handlingsutrymme med tillhörande begrepp har vi valt att använda oss av för att fördjupa och bredda förståelsen av den analys och de slutsatser vi kan fastställa utifrån vår empiri. Vi menar att användningen av mer än ett teoretiskt ramverk skapar en bredare, förhoppningsvis rättvisare bild samt ger läsaren en större förståelse för problemet i fråga då läsaren får möjlighet att betrakta situationen utifrån flera olika perspektiv. I likhet med formell och informell struktur och utifrån organisationsteori ger Lipsky (1980) och Johnsson, Laanemets & Svensson (2010) teori om handlingsutrymme med tillhörande begrepp ett verktyg för att förklara socialarbetarens användning av strategier och varför användningen av dessa strategier ser ut som den gör.

## 6.1 Organisationsteori

### 6.1.1 Informell och formell struktur

Två begrepp vi valt att använda oss av vid genomförandet av denna studie är *formell* och *informell struktur*. Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2014) menar på att de flesta organisationer använder sig av olika former av organisationssystem. Att ha ett väl fungerande

organisationssystem har stor betydelse för organiseringen av den verksamhet som bedrivs. En organisationsstruktur består bland annat av formella och informella strukturer (ibid.).

Den formella strukturen kan beskrivas som det ramverk och riktlinjer som organisationen utformat för att styra arbetsprocesserna. Utifrån det mål och det syfte verksamheten, arbetsplatsen eller organisationen har utformas därefter de formella strukturerna för att nå dessa mål. Ofta gör organisationen detta genom att *Formalisera* olika arbetsprocesser och uppgifter som bestämmer hur arbetsprocesserna ska genomföras utifrån de mål organisationen satt upp. Detta för att effektivisera organisationen och uppfylla de formella målen inom organisationen (ibid.). De strategier som kommer från den formella strukturen är strategier som är formaliserade. Med formaliserade menar vi de strategier som är formade av organisationen eller arbetsplatsen för att nå ett visst mål och som är explicit uttryckta. Strategin har ett syfte utifrån organisationen eller arbetsplatsen. Exempel på detta kan vara att ha personalmöten varje måndag för att alla i arbetslaget och chefen ska kunna träffas och diskutera sin arbetsbörda. Denna strategin är formaliserad då den har bestämt hur en viss uppgift ska genomföras. Målet kan utifrån ovanstående exempel vara att motverka utmattningssyndrom och stress genom att hålla personalmöten som en strategi i att motverka förekomsten av detta. När vi undersöker den formella strukturens strategier i analysen utgår vi från de strategier som är formade av den formella strukturen alltså arbetsplatsen och organisationen. Ett förtydligande vi vill göra är att vi i vår studie främst undersökt arbetsplatsen och inte organisationen. Organisation och arbetsplatsen är tätt sammanbundna då arbetsplatsen befinner sig inom organisationen. Vi har därför vissa gånger även analysera organisationen då arbetsplatsen är knuten till denna.

Den informella strukturen är den del som oljar hjulen i organisationen. Den informella strukturen verkar i det dolda och är alltid föränderlig. Detta till skillnad från den formella strukturen som är rigid med tydliga ramar. Därför utgör den informella strukturen ett bra komplement till den formella strukturen då den kan ändra sig efter organisationens och medarbetarnas behov. Den informella strukturen hjälper den formella strukturen att fungera i hela organisationen. Den etablerar förhållningssätt, förståelse, vanor och institutioner. Exempel på detta kan vara att kollegorna skapar vissa strategier och metoder för att uppfylla de mål som den formella strukturen har. Den informella strukturen främjar därför kommunikation inom organisationen och det är genom den informella strukturen som man

kan förstå individens handlingar inom organisationen (Eriksson-Zetterquist, Kalling, Sthyre 2015).

Formell och informell struktur har olika funktioner inom organisationens struktur men är starkt kopplade till varandra. De båda kommer alltid vara beroende av varandra eftersom de kompletterar varandra, den ena kan inte existera utan den andra. Dessa två strukturer påverkar den enskilda individen i deras dagliga arbete (Lindkvist, Bakka och Fivelsdal 2014).

### 6.1.2 Fyra förklaringar till informell struktur

De fyra olika teser som vi kort kommer att redogöra för här syftar alla till att förklara uppkomsten av den informella strukturen (Lindkvist, Bakka och Fivelsdal 2014). Den första vi redogör för här är kompletteringstesen. Kompletteringstesen som vi kort nämnde inledningsvis i teoridelen kan användas som en förklaring gällande resonemanget om informell struktur. Kompletteringstesen menar på att den informella strukturen på en arbetsplats eller inom en organisation skapas som ett slags komplement till den formella strukturens brist på att detaljstyra (Lindkvist, Bakka och Fivelsdal 2014). För att exemplifiera och klargöra vad kompletteringstesen innebär följer här ett exempel. Det kan bland annat finnas regler, rutiner, riktlinjer eller förhållningssätt som den formella strukturen vilket i detta fall syftar på arbetsplatsen eller organisationen har satt upp för att hantera en viss situation. När den yrkesutövande försätts i denna situation och det blir påtagligt för denna att dessa rutiner, regler, riktlinjer eller förhållningssätt som den formella strukturen fastlagt inte fungerar så tvingas den yrkesutövande därmed att vidta egna lämpliga verktyg för att handskas med denna situation. Det uppstår då en slags komplettering av den formella strukturens brist på att hantera situationen och det bildas på så sätt strategier för handskas med denna brist utifrån den informella strukturen, detta är vad som kallas för kompletteringstesen.

Den andra tesen benämns som en tes för social behovstäckning vilket Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2014) menar uppstår för att täcka ett socialt behov hos personalen. Den tredje tesen är förvrängningstesen vilken innebär en strävan att omforma de formella strukturerna efter arbetstagarnas olika intressen och behov. Sista tesen vi väljer att ta upp här är motsättningstesen vilken i sig innebär att den informella struktur som skapats fungerar som en gemensam grund för ett missnöje för hur själva organisationen bedrivs (ibid.). I denna uppsats

kommer vi däremot främst beröra kompletteringstesen. De övriga teserna vi valt att benämna i ovanstående textstycke är för att ge läsaren en bred bild av olika teoretiska förklaringar av den informella strukturens uppkomst.

När vi talar om strategier från den informella strukturen eller informella strategier syftar vi på de strategier som uppstått ur den informella strukturen på arbetsplatsen. Dessa strategier kännetecknas enligt oss av att de inte är formaliserade alltså inte uttryckligen fastställda av den formella strukturen utan har uppkommit spontant på arbetsplatsen.

## 6.2 Gräsrotsbyråkrater, handlingsutrymme och policy

I denna del kommer vi att förklara begreppet handlingsutrymme utifrån Lipsky (1980) och boken *Street-level bureaucracy*(*ibid.*). Samt även utifrån Johnsson, Laanemets & Svensson (2010) och boken *Handlingsutrymme, utmaningar i socialt arbete*(*ibid.*). Vi kommer kort även redogöra för vad begreppet gräsrotsbyråkrat samt policy innebär.

Handlingsutrymme med tillhörande begrepp syftar till att vidga förståelsen för de strategier som socialarbetaren har till sitt förfogande för att handskas med utmattningssyndrom.

### 6.2.1 Gräsrotsbyråkrat

Begreppet gräsrotsbyråkrat syftar på den socialarbetare som står i direkt kontakt med klienten som en del av arbetsplatsen och organisationen som denne arbetar inom (Johnsson, Laanemets & Svensson 2010).

### 6.2.2 Handlingsutrymme

Lipsky (1980) menar att gräsrotsbyråkrater i sitt yrkesliv måste hantera olika dilemman. De måste agera som en mellanhand mellan organisationen och klienten samt även utifrån sig själva och deras moraliska kompass. Det utrymme som gräsrotsbyråkrater har möjlighet att påverka mellan organisationen och klienten kallas för handlingsutrymme. Det dilemma som Lipsky (*ibid.*) betonar att gräsrotsbyråkrater ofta ställs inför är just svårigheten i att tillgodose både klienten och organisationens behov (*ibid.*).

Vidare hävdar Lipsky (1980) att gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme regleras av organisationen och organisationens policy vilket innebär att gräsrotsbyråkraterna alltid tvingas förhålla sig till organisationen när de utför sitt arbete. Ett exempel kan bland annat vara de riktlinjer och regler som bestämmer huruvida socialarbetaren kan bevilja bistånd till en klient eller ej.

För att kunna utföra sitt arbete som del av ett människobehandlande yrke och som gräsrotsbyråkrat krävs ett handlingsutrymme. Detta då människobehandlande yrken ofta är komplexa i den bemärkelsen att de har med människor att göra vilket resulterar i att varje fall är individuellt. Det i sin tur innebär svårigheter att standardisera detta arbete endast till ett formulär med riktlinjer (Lipsky 1980).

Handlingsutrymme innebär en ständig balansgång mellan organisationen som socialarbetaren är en del av, socialarbetaren som individ samt i förhållande till klienten. Handlingsutrymmet innebär en ständig avvägning, spännvidd och konflikt i frågan om vilket handlingsutrymme gräsrotsbyråkrater bör ha (Johnsson, Laanemets & Svensson 2010).

### 6.2.3 Policy

En organisation har enligt Lipsky ofta tydliga mål. För att nå dessa mål skapas policys som ska leda mot målet. Dessa policys, som fastställs i toppen av organisationen, förväntas alla inom organisationen följa. Lipsky (1980) menar att policy kan skapas på två sätt, antingen av gräsrotsbyråkraterna i botten eller av beslutfattarna i toppen av organisationen. De policys som skapas i botten av organisationen formas ofta av gräsrotsbyråkrater nedifrån i organisationen som ett resultat av något dåligt fungerande i det dagliga praktiska arbetet. De skapas för att förenkla deras arbete. Därefter sprids dessa strategier vidare uppåt i organisationen till de beslutsfattare som är högre upp inom organisationens hierarki. Beslutsfattarna kan därefter välja att utforma och slå fast dessa strategier som gräsrotsbyråkraterna format som policys som organisationen bör använda sig av eller ej.

Det andra sättet som en policy kan skapas är utifrån toppen av organisationen för att sedan implementeras nedåt inom organisationen, ända ner till gräsrotsbyråkraterna. Dock kan det vara svårt att implementera policys som gräsrotsbyråkraterna inte anser vara användbara eller

går emot gräsrotsbyråkraternas egna syften och praktiska arbete. Lipsky (1980) menar att gräsrotsbyråkraternas har egna preferenser gällande vilken policy som bör införas och som ska styra deras arbete. Om gräsrotsbyråkraternas inte ser att policyn som beslutsfattarna fastlagt inom organisationen ligger i linje med deras egna preferenser kommer de inte heller att arbeta efter denna policy. I detta skede kan gräsrotsbyråkraternas gå emot organisationen och dess policys med hjälp av deras handlingsutrymme (Lipsky 1980). Gräsrotsbyråkraternas känner att de har blivit påtvingade en policy som inte är förankrad i deras dagliga verksamhet vilket resulterar i att de inte arbetar efter policyn. Policyn blir därmed aldrig genomförd.

Som vi beskrivit ovan så formar gräsrotsbyråkraternas olika strategier för att hantera olika situationer. Dessa strategier kan i sin tur bli fastlagda policys. Hur socialarbetaren utifrån sitt handlingsutrymme väljer vilka policys hen anser ska implementeras i organisationen eller ej har vi redogjort för ovan. Det finns dock flera andra strategier som aldrig blir policys inom organisationen men som gräsrotsbyråkraternas själva skapar och använder sig av. För att socialarbetaren ska kunna hantera de organisatoriska ramar som socialarbetaren befinner sig i kan de själva utveckla vissa strategier som i sin tur blir till informella policys. Detta kan liknas vid organisationsteorins begrepp informell struktur. Utvecklande av informella policys görs för att förenkla vissa vardagliga arbetsmoment.

Detta görs i brist på resurser från organisationen för att kunna hantera komplexiteten inom människobehandlande yrken. De fastlagda policys som finns fungerar inte och därför väljer gräsrotsbyråkraternas att skapa sina egna policys. Ofta har de fastlagda policys först skapats av och använts informellt av gräsrotsbyråkraternas och sedan omvandlats till officiella strategier och policys. Genom att implementera dessa informella policys i den formella organisationen blir gräsrotsbyråkraternas därmed policyskapare (Lipsky 1980). Sammanfattningsvis kan man säga att gräsrotsbyråkraternas väljer att tolka organisationens mål och därefter utvecklar de egna policys och strategier för att uppnå de mål som finns inom organisationen (Lipsky 1980).

## 7. Resultat och analys

I detta avsnitt har vi valt att först redogöra för vad som kommit fram under våra intervjuer utifrån vår empiri. Vi berör här först socialarbetarens upplevelse av stress och utmattningssyndrom sedan de strategier som socialarbetare identifierar och använder sig av

vid hantering av utmattningssyndrom. Detta för att avslutningsvis se huruvida de strategier som finns att tillgå tillgodoser det behov av strategier som socialarbetaren har att tillgå för att handskas med utmattningssyndrom. Dessa strategier analyserar vi utifrån formell och informell struktur, genom att använda oss av kompletteringstesens samt begreppet handlingsutrymme.

## 7.1 Socialarbetare, stress och utmattningssyndrom

För att skapa en förståelse utifrån syftet med denna studie anser vi det befogat att först besvara hur socialarbetarens upplevelse av stress och framför allt utmattningssyndrom ser ut. Detta för att i sin tur enklare kunna bringa klarhet i de strategier som hen identifierar samt använder sig av för att handskas med utmattningssyndrom och stress. Anledningen till att vi även valt att diskutera upplevelsen av stress trots att vårt syfte snarare berör utmattningssyndrom är då utmattningssyndrom som nämnts tidigare ofta är resultatet av en långvarig stress (Justin S. Golub & Michael M. Johns 2018) och de sammankopplas därmed ihop med varandra.

### 7.1.1 Förekomst av utmattningssyndrom

Inledningsvis i denna uppsats berörde vi i problemformuleringen samt i kunskapsläget att stress och utmattningssyndrom idag kommit till att bli ett samhällsligt problem, detta utifrån forskning genomförd av Socialstyrelsen (2003) redan 2003. Arbetsmiljöverket (2016) menar på att sjukskrivning på grund av arbetsrelaterad stress och utmattningssyndrom har fortsatt att öka under 2015. Idag är den vanligaste orsaken till arbetsrelaterade besvär i enlighet med Socialstyrelsen (2003) på grund av den stress samt de psykiska påfrestningar som socialarbetare idag ställs inför (Arbetsmiljöverket 2016). Att utmattningssyndrom är vanligt förekommande bland socialarbetare bekräftas av flertalet intervjupersoner. Då vi frågade intervjupersonerna huruvida utmattningssyndrom var vanligt förekommande på deras arbetsplats svarade en del av dem att det var vanligt förekommande inom deras yrke men inte på deras avdelning. En del av de deltagande svarade att ja det var vanligt förekommande på deras arbetsplats. Följande citat bekräftar alltså förekomsten av utmattningssyndrom bland socialarbetare.



“Ja ja ja i detta huset, kommunhuset vet jag inte hur många det är som har utmattningssyndrom just nu men vi är ju flera stycken”(Larsson Ulf).

Att utmattningssyndrom är vanligt förekommande som socialarbetare samt att det i stor utsträckning drabbar yrkesutövande anser vi att det inte råder någon tvekan om.

### 7.1.2 Orsak till stress och utmattningssyndrom

Arbetsmiljöverket (2014) menar på att den vanligaste anledningen till psykosocial stress i arbetslivet är då individen känner sig stressad på grund av en för hög arbetsbörda. Detta ligger i linje med Astvik, Hellgren och Welander (2017) som även de menar på att den psykosociala arbetsmiljön för yrkesverksamma individer inom socialtjänsten är bristfällig. Som nämnts tidigare var den vanligaste förekommande orsaken till upplevelsen av en bristfällig psykosocial arbetsmiljö då socialarbetare ansåg att de var utsatta för en för hög arbetsbelastning (ibid.). Stress och utmattningssyndrom på grund av en hög arbetsbelastning som orsaksförklaring var något som även bekräftas av flertalet av de individer vi intervjuade vid genomförandet av denna studie.

Ja det var det som gjorde att arbetsbelastningen blev så stor och jo det är väldigt lätt att, dels så var det ju organiserat så att jag hade ett helt eget ansvarsområde att få in i hela kommunen vilket inte är riktigt bra när man organiserar det så men det var det och sen så när det inträffar någonting med någon liten arbetsgrupp så var det ju amen Ulf du kan väl ta detta också? (Larsson Ulf).

Följande citat är ytterligare belägg för arbetsbelastningen som orsaksförklaring till stress och utmattningssyndrom som socialarbetare.

Arbetsbelastning rent konkret ja, och det är också att det är en balansgång för man vet aldrig när och hur arbetsbelastningen går för den går såhär hela tiden man väntar ju inte på att den ska gå uppåt hela tiden heller utan man förväntar sig någonstans att det går ner och när det inte gör det så det är ju då det blir liksom, när det bara stegrar sig det är då det blir för mycket och då ska man också vara lyhörd som ledare och se till att ge input så att det så att det inte blir för mycket (Tratt Lovisa).

Att arbetsbelastningen kan ses som en förklaring till arbetsrelaterad ohälsa belyses i dessa citat. Alltså styrker ovanstående citat vad tidigare forskning lyft fram som den vanligaste orsaken till stress, utmattningssyndrom samt arbetsrelaterade besvär och ohälsa.

## 7.2 Identifierade strategier

För att besvara vår första frågeställning kommer detta avsnitt bestå av vilka strategier socialarbetarna identifierade för att motverka stress och utmattningssyndrom. Anledningen till att vi identifierar strategier mot stress och utmattningssyndrom är för att hög stress och utmattningssyndrom är kopplade till varandra. Vi har valt att skilja på identifierade strategier och använda strategier. Identifierade strategier syftar till de strategier som socialarbetaren kunde identifiera som tillgängliga utifrån arbetsplatsen för att hantera utmattningssyndrom. De använda strategierna är de strategier som socialarbetarna slutligen valde att använda sig av i praktiken när de skulle handskas med utmattningssyndrom. Först tar vi upp alla identifierade strategier utifrån den formella strukturen och därefter strategier från den informella strukturen.

### 7.2.1 Identifierade formella strategier

Det formella stödet skilde sig mycket mellan de olika arbetsplatserna men varje arbetsplats hade ett antal strategier att tillhandahålla de anställda för att hantera utmattningssyndrom eller stress. Några exempel på olika insatser från den formella strukturen som vi tar upp nedan är handledarmöte, företagshälsovård, veckomöten och APT-möten alltså arbetsplatsträffar. Det verkar därmed inte direkt finnas någon brist på insatser från den formella strukturen.

#### Företagshälsovård

Företagshälsovården var en återkommande strategi som socialarbetarna kunde identifiera från den formella strukturen. Företagshälsovården togs upp som svar på flera frågor som till exempel vilka riktlinjer det fanns, vad chefen hade för resurser och vilka strategier som arbetsplatsen hade för att motverka utmattningssyndrom.

“Sen är det ju att dom kopplar in företagshälsan så att det inte går via den vanliga sjukvården utan det är företagshälsan som är inkopplad” (Larsson Ulf).

Företagshälsovården en av de mest återkommande strategierna som socialarbetaren identifierade om hen själv hade behövt stöd i arbetet eller om socialarbetaren märkt att en medarbetare riskerade att drabbas av utmattningssyndrom. Denna strategin var även kopplad

till chefen då chefen var den som skulle bestämma om och i vilken utsträckning socialarbetaren skulle få tillgång till företagshälsovården.

“Behöver man en läkarkontakt så får man en läkarkontakt, behöver man en psykolog så får man en psykolog. Och då räcker det ju bara att arbetsgivaren ringer och säger vi behöver en kontakt här och sen blir det en kontakt” (Larsson Ulf).

### Olika mötesformer

På alla olika arbetsplatser fanns det alltid personalmöten som ett återkommande inslag på arbetsplatsen. Dessa möten kallades för olika saker och hade olika namn men ett genomgående tema för dessa möten var att de var ett sätt för personalen att berätta för de andra i personalgruppen och chefen vad som hände på deras tjänst. Exempel på dessa möten var veckomöten, arbetsplatsträffar, enhetsmöten, arbetsplatsträffar m.m.

[...]vi har haft vad vi kallar för lägesrunda. Då äter vi frukost och har en liten lägesrunda gällande hur alla har det, vad tänker ni på, var är ni någonstans?” (Persson Magnus).

Här lyfts ytterligare mötesform fram;

“Enhetsmöten och sådant när vi är samlade för då kan man också flagga om när det börjar bli lite för mycket och man hinner inte med” (Kroner Okra).

Utöver dessa personalmöten fanns det olika sätt att få direkt handledning med enbart chefen. Det var olika på arbetsplatsen om chefen initierade detta eller om personalen själva tog upp det. Nedan följer ett citat från en chef på en socialförvaltning samt ett citat från en gräsrotsbyråkrat.

“Jag handleder personal i ärenden och då är det ju inte så mycket i processande men lite, hur går vi vidare för att komma över hinder. Både organisatoriska hinder men också det som är ens egna hinder i ärendet och det hinder familjen har” (Månsson Christal).

Vissa socialarbetare hade även tillgång till extern handledning vilket innebär handledning med en person utanför arbetsplatsen. Detta sågs som en förebyggande åtgärd mot utmattningssyndrom och användes för att kunna hantera tunga fall eller ärenden.

“Ja så kan hon ge lite råd och sånt och sen kan vi prata om direkta alltså klientkontakter som inte funkar alltså som vi känner att vi har kört fast så det är jättebra” (Kroner Okra).

[...] hjärnan klarar inte att vara på högvarav hela tiden du kan inte hela tiden vara alltså orolig över jobbet när du kommer hem för då får du inte heller någon återhämtning och om man det är så att man inte kan släppa jobbet då vi har extern handledning” (Månsson Christal).

Dessa olika mötesformer hade som syfte att stötta medarbetarna på olika sätt och ofta handlade dessa möten om att hantera en för stor arbetsbörda eller hantera tunga fall. De större personalmötenas syfte var ofta att alla i arbetsgruppen skulle få inblick i varandras arbetssituation och arbetsbörda. Handledningens syfte var dock att tala ut om arbetsbördan eller få direkta råd gällande hur man skulle hantera specifika fall eller vissa klienter.

### Chefen

I alla de strategier som var sprungna ur den formella strukturen identifierade socialarbetarna chefen som en nyckelgestalt. Chefen hade befogenheten att besluta om företagshälsovård behövdes på arbetsplatsen samt om en medarbetare var i behov av en minskad arbetsbörda.

[...]Dels kan man gå till chefen och så hjälper hon en att prioritera för det är ju jätteskönt ju liksom, såhär att det här är viktigt det här är inte viktigt det kan vänta för när det är så mycket så är det ju väldigt skönt att någon tar över och berättar för hur man ska göra” (Danielsson Kristina).

På många veckomöten och APT-möten diskuterades arbetsbelastningen ofta och alla tog upp att de kunde säga till chefen att de hade för många fall för tillfället. Sedan var det alltid upp till chefen att faktiskt lätta på deras arbetsbörda.

“Jag tänker ju att det är ju mitt ansvar också att signalera om jag har för mycket och så är det min chefs ansvar att se till att jag blir av med vissa saker” (Tratt Lovisa).

Några tog även upp att det dessutom var chefens ansvar att utveckla strategier för att stärka arbetsmiljön på arbetsplatsen. Chefen har det yttersta ansvaret för arbetsmiljön enligt Arbetsmiljölagen kap 3 (Arbetsmiljölagen, SFS 1977:1160).

“Chefen har ju det yttersta ansvaret för vår arbetsmiljö både fysiskt och psykiskt vilket jag tycker hon sköter bra, hon är mån om att vi ska ha det bra också och sen anstränger vi oss allihop för att vi ska ha det så bra som möjligt” (Persson Magnus).

#### Avsaknaden av riktlinjer

Något som var till stor förvåning för oss gällande den formella strukturen var att personalen ansåg att det inte fanns några riktlinjer på någon av de arbetsplatser vi besökte. Trots att vi besökte flera olika förvaltningar i tre olika kommuner var det ingen som visste om och vart det existerade riktlinjer kring utmattningssyndrom eller stress. Trots att Socialstyrelsen själva har kriterier för hur man ska hantera stress och utmattningssyndrom och hur man känner igen utmattningssyndrom (Socialstyrelsen 2003).

“Nä jag tror inte det finns någon inte någon rutin eller så, vi har ju företagshälsovård som man använder sig av och sen har vi också en personalavdelning som man använder sig av när det här händer” (Tratt Lovisa).

Anledningen till vi var förvånade över detta är då både socialstyrelsen (2003) samt tidigare forskning som vi tagit upp i denna uppsats visar på att stress och utmattningssyndrom är ett stort problem inom socialt arbete. Då detta anses vara ett stort problem anser vi det förvånande att personalen inte kände till om det fanns några övergripande riktlinjer eller ej eftersom riktlinjer kan innehålla bra strategier för individen vid hanteringen av utmattningssyndrom.

#### 7.2.2 Identifiering av informella strategier

I denna del kommer vi att redogöra för de strategier som socialarbetarna identifierade utifrån den informella strukturen. De strategier vi kommer belysa är stödet av kollegorna och individuella strategier som mindfulness, fysisk aktivitet av olika slag, sjunga i kör, yoga, avskärma sig från sina kollegor samt inte gå in i diskussioner.

#### Kollegorna

Ett tema som återkom flertalet gånger under alla intervjuer var det kollegiala stödet. Det kollegiala stödet var en av de vanligast förekommande preventiva åtgärderna för utmattningssyndrom som identifierades på arbetsplatsen. Två socialarbetare beskrev det som att det var viktigt *kräka* eller *tjata* av sig bland kollegorna.

“Det enda jag gjorde när jag var här var att tjöta som en gris för det var så jobbigt men jag hade fantastiska kollegor som tyckte det var okej att jag satt och tjöt och vi drack kaffe” (Tratt Lovisa).

### Individuella strategier

Under intervjutillfällena framkom det även andra strategier som en del av den informella strukturen. Dessa har vi inte tidigare lyft upp men vi anser dessa vara av betydelse då de enligt intervjupersonerna utgjorde en viktig tillgång för hur de hanterade stress och utmattningssyndrom. Vi har valt att kalla dessa strategier för individuella strategier då detta är strategier som individen skapat utifrån sig själv som en strategi för att hantera stress och utmattningssyndrom. Det innebär att de har skapat dessa individuella stressreducerande strategierna utifrån sina egna behov.

De strategier som vi syftar på är: Mindfulness, fysisk aktivitet av olika slag, sjunga i kör, utöva yoga, avskärma sig från sina kollegor samt inte gå in i diskussioner.

[...] jag rider och sånt på fritiden och liksom hästar är rätt bra för man måste vara där och då annars så trampar dom ner en [...]det här praktiska och vara ute och ja men man fixar med hästen och är ute och rider i skogen och sånt. Det är lite så energipåfyllnad och då kommer man ju ner i varv och då börjar hjärnan funka (Danielsson Kristina).

Här följer ytterligare exempel på en annan strategi;

“När jag vart sjuk så började jag faktiskt sjunga i en kör, vilket jag inte har tid med längre haha. Men det var ett enormt utlopp och sen som alla andra tanter så började jag ju med yoga också då såklart och det var väldigt väldigt bra för det var väldigt här och nu” (Tratt Lovisa).

Ovanstående citat lyfter fram de informella strategierna som de olika individerna identifierade som strategier för att handskas med utmattningssyndrom.

De strategier som de intervjupersonerna identifierade som en tillgång för att handskas med utmattningssyndrom utifrån den informella och den formella strukturen kommer vi i följande textstycke att beröra. Detta för att i sin tur se huruvida dessa identifierade strategier fyller det behov som socialarbetaren ger uttryck för och om de identifierade strategierna brukas i det praktiska arbetet.

## 7.3 Användningen av strategier

I denna del kommer vi att främst beröra vår andra frågeställning, *Vilka strategier använder sig socialarbetaren av för att handskas med utmattningssyndrom*. Ovan har vi beskrivit vilka strategier som fanns att tillgå socialarbetaren för att handskas med utmattningssyndrom. I denna del kommer vi att ta upp vilka strategier socialarbetaren faktiskt använde sig av i praktiken för att handskas med utmattningssyndrom. Vi börjar med att beskriva vilka strategier socialarbetaren använder sig av utifrån den formella strukturen. Dessa strategier är chefen och företagshälsovården. Efter att vi beskrivit de använda strategierna utifrån den formella strukturen tar vi upp vilka strategier socialarbetaren använde sig av utifrån den informella strukturen. De strategier som användes utifrån den informella strukturen var kollegorna samt individuella strategier. Identifieringen och användningen av strategier skiljde sig åt speciellt de formella strategierna, vilket vi kommer att beröra under rubriken; Obalans mellan informell och formell struktur.

### 7.3.1 Användningen av formella strategier

#### Chefen och företagshälsovården

De två vanligaste förekommande strategierna som socialarbetarna valde att använda sig av utifrån den formella strukturen för att handskas med stress och utmattningssyndrom var genom att ta hjälp av företagshälsovården samt chefen. Som tidigare nämnts var dessa strategier som identifierades av de anställda en tillgång samt något som de även många gånger använde sig av. Företagshälsovården lyftes flertalet gånger fram som en tillgång. För att komma i kontakt och få tillgång till företagshälsovården poängterades chefens roll många gånger som viktig för att etablera denna kontakt. Chefens roll som en slags spindel i nätet kunde även bestå av bland annat hjälp att prioritera ärenden, lätta på arbetsbelastning och som sagt även för att få kontakt med företagshälsovård m.m.

“Ehm, ja det är ju, det blir ju upp till chefen att bestämma, ska någon annan hjälpa till kanske? för att avlasta den eller ja” (Kronér Okra).

Chefen var en väl använd strategi när det gällde att hantera utmattningssyndrom utifrån den formella strukturen. Speciellt vid frågan om hur socialarbetarna hypotetiskt sett skulle hantera utmattningssyndrom. Ofta beskrevs händelseförloppet utifrån att socialarbetaren först skulle diskutera det med en kollega men sedan boka in ett möte med chefen för att diskutera sin ohälsa.

### 7.3.2 Användningen av informella strategier

#### Kollegorna

Användningen av kollegorna var den vanligaste strategin för att hantera stress eller motverka utmattningssyndrom inom den informella strukturen. Detta märkte vi genom att kollegorna alltid var ett genomgående tema vid varje intervju. Många gånger när socialarbetarna skulle förklara hur de hanterade stressfulla situationer tog de upp kollegorna som en strategi och såg dem som ett stöd för att motverka stress.

Intervjupersonerna beskrev kollegorna som stöd på två olika sätt. Ett emotionellt stöd, när man behövde prata med någon och stöd genom kunskap och råd. Båda formerna av stöd ansågs oftast vara ett stort stöd i arbetet.

“Ja det är alltid någon man kan fråga om hjälp. Ibland kan de också förklara att nä vet du vad du står och stångar mot en vägg som kommer välta. Ta en paus gör något annat, prova något annat“ (Persson Magnus).

Det var viktigt att kunna prata av sig med kollegorna men det var även viktigt att gruppen kunde ge konkreta råd och kunskap om hur man skulle hantera vissa ärenden. För de flesta framkom det i intervjuerna att det var viktigt att det fanns någon där som man kunde berätta för om hade haft en jobbig period för att sedan gå vidare. Socialarbetaren hade inte alltid behov av att arbeta igenom problemet med kollegan utan bara lätta på trycket och beklaga sig. De flesta beskrev det som viktigt att det bara fanns någon som kunde lyssna på dem tjata eller kräka ur sig.



[...]När vi kräker av oss till varandra om det där jävla besöket som vi hade innan och som gjort att vi blir så frustrerad tror jag hjälper mycket att det är så många i gruppen och det är alltid någon som har tid att lyssna. Oftast så känns det ju bättre då man har fått ventilerat frustration, ja där man fått ur sig så behöver man inte gå och grubbla så mycket på det (Danielsson Kristina).

Dock var det vissa som tog upp att de kunde ha längre samtal med vissa kollegor om problem i privatlivet eller arbetslivet. På båda dessa sätt fick de pressen och stressen de kände att bli mer hanterlig. Sedan var det en skillnad i hur starkt det kollegiala stödet var. På en del arbetsplatser var det upp till individen att själv ta upp hur hen mådde inför kollegorna men på vissa arbetsplatser sökte kollegorna aktivt upp personer som såg stressade ut.

“När vi ser folk komma in stirr i blicken du ta det lugnt nu nä jag har fått mycket att göra finns det något sätt jag kan hjälpa dig det räcker ofta för ofta” (Persson Magnus).

En annan funktion det kollegiala stödet innebar som strategi var avlastning av arbetsbördan från sina kollegor. Detta stöd togs inte upp av alla medverkande utan endast av några stycken. I vissa fall var det oklart hur och vad de avlastade varandra med. Utan det uttrycktes bara att de hjälpte varandra med varandras arbetsböda. Vi fick dock uppfattningen att dokumentationen var en stor arbetsbelastning för alla och att detta var något kollegorna kunde hjälpa varandra med.

“Det är väl någon gång då nån är jättestressad som man känner att kanske någon annan kunde hjälpa en lite mer och lite surt men då brukar man liksom, brukar man vara surpupper allihopa alla känner varandra så väl så nu får vi hjälpas åt. Jag tror att det handlar mycket om att man här känner varandra väl och man är väldigt öppen” (Tratt Lovisa).

Att använda sig av kollegorna som en strategi på arbetsplatsen var som vi nämnt ovan den vanligaste förekommande strategin inom den informella strukturen och det var även den strategi som togs upp av respondenterna flest gånger. Det kollegiala stödet identifierar vi därför som den viktigaste strategin en socialarbetare kan använda sig av för att motverka stress och utmattningssyndrom, detta utifrån både den formella och informella strukturens strategier. Forskning visar även på vilken effekt kollegialt stöd kan ha. De som hade ett starkt kollegialt stöd att tillgå var mindre stressade. De med ett starkt kollegialt stöd var även sjuka i mindre utsträckning i förhållande till de som hade ett svagt kollegialt stöd att tillgå (Aronsson,

Astvik, Gustafsson 2010). Det kollegiala stödet kan därför konstateras vara ett starkt stöd för att hantera utmattningssyndrom. Detta är även en förklaring till varför alla socialarbetare vi intervjuat betraktade det kollegiala stödet som en viktig strategi vid hantering av stress.

De personer vi intervjuade och som hade erfarenhet av utmattningssyndrom poängterade att de inte hade någon att dela sin arbetsbörda med eller någon att bolla med.

“Man slimmar ner på organisationen så mycket så att det fanns inte utrymme och det fanns inte kompetens så jag hade ingen att bolla med” (Tratt Lovisa).

Detta i samband med en hög arbetsbörda ledde utifrån ovanstående citat till att personen i fråga drabbades av utmattningssyndrom. Forskning visar att socialarbetare upplever att de har för höga krav och för lite resurser för att hantera sin arbetsbörda på sin arbetsplats (Astvik, Alvin & Melin 2014). Detta har även vi sett i vår studie och det belyses i citatet ovan. Forskning inom ämnet tar upp hur obalansen mellan krav och resurser skapar stress bland socialarbetare vilket i sin tur kan leda till en för hög stressnivå och i slutändan utmattningssyndrom (Aronsson, Astvik, Gustafsson 2010).

### 7.3.3 Individuella strategier i den informella strukturen

I föregående kapitel diskuterade vi identifieringen av strategier utifrån formell och informell struktur. Under rubriken *identifiering av övriga informella strategier* lyfte vi avslutningsvis fram de strategier som socialarbetaren identifierade utifrån den informella strukturen.

Dessa strategier återkommer i denna del då de även är de strategier som socialarbetaren i stor grad valt att använda sig av för att handskas med utmattningssyndrom.

Som tidigare nämnts identifierades strategier som mindfulness, fysisk aktivitet av olika slag, sjunga i kör, utöva yoga, avskärma sig från sina kollegor, inte gå in i diskussioner.

Bland dessa ovanstående strategier var mindfulness den vanligaste förekommande strategin för individen att nyttja för att handskas med utmattningssyndrom. Detta framkom då flertalet av intervjupersonerna använde sig av mindfulness.

“Ja asså det kan det göra. Jag är ju en stark förespråkare för mindfulness för jag tycker det är väldigt bra för att få ner stressnivå och det hjälper mig att samla mig” (Persson Magnus).

Utöver mindfulness som strategi framstod strategierna som socialarbetaren använde sig av som ett individuellt resultat ur den informella strukturen. Alltså att de själva hade funnit fram till strategier som de ansåg hjälpa dem. Dessa strategier var subjektivt utformade utifrån individens egna behov och som en del av den informella strukturen. Därav den bredd i informella strategier att använda sig av.

Ett tydligt genomgående tema var att intervjupersoner utgick från den informella strukturen för att reducera sin stressnivå samt motverka risken för utmattningssyndrom. Många av de strategier som identifierades och som socialarbetaren också använde sig av var sprungna ur den informella strukturen.

## 7.4 Obalans mellan informell och formell struktur

I denna avslutande del kommer vi främst att fokusera på att besvara den tredje frågeställningen vi formulerat, alltså följande; *Hur ser förhållandet ut mellan identifierad och använd strategi på arbetsplatsen för att handskas med utmattningssyndrom?*

I denna del kommer vi därmed att använda oss av kompletteringstesens för att förklara diskrepansen mellan användningen av strategier utifrån formell och informell struktur. Samt med hjälp av begreppet handlingsutrymme. Vi kommer även lyfta fram det kollegiala stödet, de individuella strategierna och chefens stöd till socialarbetarna.

### 7.4.1 Det kollegiala stödet och kompletteringstesens

Efter att vi nu redogjort för vilka strategier socialarbetaren identifierade samt även använder sig av har vi sett att det finns en diskrepans mellan vilka strategier socialarbetaren identifierar och vilka hen använder sig av. Ett genomgående tema för denna diskrepans innebar att socialarbetarna i större utsträckning valde att använda sig av den informella strukturens strategier som till exempel kollegialt stöd och mindfulness än den formella strukturens strategier som olika personalmöten och företagshälsovård. Användningen av det kollegiala stödet var den vanligaste strategin som socialarbetaren använde sig av. I fem av sex intervjuer

använde sig socialarbetarna av kollegorna för att hantera stress. Ovan har vi gått igenom i detalj hur socialarbetaren gjorde detta. När de använde sig av det kollegiala stödet var tre teman återkommande, för råd, för samtal och för arbetsavlastning. Anledningen till att socialarbetarna använder sig av de informella strategierna och det kollegiala stödet kan förklaras med kompletteringstesesen.

Kompletteringstesesen innebär som förklaringsmodell att den informella strukturen existerar eftersom det finns ett behov inom organisationen som den formella strukturen inte kan tillhandahålla eller tillfredsställa. För att förklara användningen av det kollegiala stödet menar vi på att socialarbetarna vänder sig till den informella strukturen då den formella strukturen inte uppfyller det behov som socialarbetaren har. Socialarbetaren vänder sig därför till kollegorna vid stress för att få stöd genom samtal, råd och arbetsavlastning eftersom den formella strukturen inte ger socialarbetaren adekvata strategier för att hantera stress och utmattningssyndrom på sin arbetsplats. Ett konkret exempel på detta var avsaknaden av riktlinjer gällande hur de anställda på arbetsplatsen skulle hantera stress eller förebygga utmattningssyndrom. Denna obalans mellan krav och resurser tar Astvik, Allvin & Melin (2014) upp i sin forskning då de undersökt socialarbeters arbetsituation i Sverige. Ett genomgående tema i forskningen var att socialarbetarna ansåg att det fanns en obalans mellan vad socialarbetaren hade för krav på sig och vilka verktyg eller strategier som socialarbetaren hade att tillgå från arbetsplatsen för att möta dessa krav (Ibid.).

Arbetsmiljöverkets (2018) rapport tar även upp att socialarbetarnas arbetsmiljö är bristfällig och att socialekreterarna har en för hög arbetsbelastning. Arbetsmiljöverket poängterar även kollegorna som en viktig stressreducerande faktor på arbetsplatsen och det var viktigt att erhålla socialt stöd för att kunna hantera sin arbetsbörda (ibid.). Som vi tidigare nämnt kan stress reduceras genom att individen får tillgång till ett socialt stöd. Det sociala stödet motverkar höga nivåer av stress och utsöndringen av kortisol vilket leder till att individen kan återhämta sig bättre (Aronsson, Astvik, Gustafsson 2010). Då socialarbetare många gånger upplever sig vara utsatta för en hög stressnivå blir det sociala stödet från kollegorna en viktig faktor för att motverka förekomsten av utmattningssyndrom (Socialstyrelsen 2003). Collins (2008) bekräftar genom sin forskning vad som poängterats i ovanstående textstycke. Alltså att det sociala stödet och stödet från kollegorna kan fungera som en buffert för att motverka

uppkomsten av utmattningssyndrom. Detta ligger även i linje med Nissly, Barak & Levin (2005).

När vi ställde frågan; *Hur tror du att händelseförloppet hade sett ut om du var på väg att bli utbränd* fick vi bland annat svar som:

“Ja först hade jag nog gått till min kollega” (Kronér Okra).

Detta citat belyser vikten av det kollegiala stödet dels genom att kollegan som en del av den informella strukturen lyfts fram som ett viktigt stöd. Citatet belyser även avsaknaden av den formella strukturen, det är alltså kollegan och den informella strukturen som denne individen väljer att vända sig till och inte den formella strukturen. Detta tillvägagångssätt ligger i linje med övriga respondenternas svar på ovanstående fråga.

Detta visar att den formella strukturen inte tillhandahåller adekvata strategier utifrån de krav som finns på socialarbetare runtom i landet. Därmed vänder sig socialarbetarna mot den informella strukturen och stödet från kollegorna enligt kompletteringstesens.

#### 7.4.2 Individuella strategier och kompletteringstesens

Som vi nämnde ovan blev det under studiens gång tydligt att majoriteten av de intervjuade använde sig av strategier för att handskas med stress och utmattningssyndrom som inte var skapade av den formella strukturen. Detta var även tydligt när vi undersökte de individuella strategierna. Dessa strategier vilka tidigare benämnts var följande; mindfulness, fysisk aktivitet av olika slag, sjunga i kör, utöva yoga, avskärma sig från sina kollegor samt inte gå in i diskussioner. Utifrån den empiri vi erhållit samt utifrån kompletteringstesens menar vi på att dessa individuella strategier är svaret på socialarbetarens behov av fungerande strategier för att handskas med stress och utmattningssyndrom.

Då den formella strukturen inte tillhandahåller de adekvata strategier för att hjälpa socialarbetaren att handskas med stress och utmattningssyndrom blir de därför tvungna utifrån kompletteringstesens att utveckla egna strategier för att komplettera denna brist i den formella strukturen. Detta visar på att den formella strukturen och dess strategier som exempelvis APT-möten eller företagshälsovård finns att tillgå men att de inte används i speciellt stor

utsträckning i det praktiska arbetet. Vi ser att det finns ett behov av strategier för att hantera stress från socialarbetarna som inte uppfylls av den formella strukturen.

#### 7.4.3 Chefen som en nyckelgestalt

Att den formella strukturen fyller en viktig funktion för att handskas med stress skall inte förringas. Genomgående för studien bör poängteras att chefens roll flertalet gånger lyfts fram som viktig för att handskas med stress och utmattningssyndrom. I enlighet med Arbetsmiljöverkets studie (2018) samt utifrån våra intervjuer är chefens roll för att motverka stress och utmattningssyndrom många gånger väldigt viktig. Vid de intervjuer vi genomförde ansåg intervjupersonerna att chefens roll bland annat innebar att denne var ytterst ansvarig för de anställda och deras arbetsmiljö. Dels genom att tillhandahålla lämpliga strategier för att handskas med stress och utmattningssyndrom exempelvis genom att lätta på arbetsbelastning, få hjälp att prioritera ärenden samt fungera som en länk mellan den anställde och företagshälsovården. Alla intervjupersoner uppgav att de kunde prata med sin chef vid behov och chefens roll som stöd utifrån den formella strukturen ansågs vara viktigt. Detta visar på att man ser chefen och den formella strukturen som en tillgång.

#### 7.4.4 Socialarbetarens handlingsutrymme för nya strategier

Ovan har vi gått igenom hur vår empiri kan kopplas till kompletteringstesens och hur den formella strukturen inte uppfyller det behov av strategier för att hantera utmattningssyndrom som finns på socialarbetarnas arbetsplatser. Genom Lipskys (1980) teori om handlingsutrymme kan man komma fram till liknande slutsats.

Lipsky (1980) menar att de ofta är gräsrotsbyråkraterna som ger upphov till policys inom organisationen. De socialarbetare som vi intervjuade anses även vara gräsrotsbyråkrater. Detta exklusive en av intervjupersonerna som var verksam som chef och därmed inte gräsrotsbyråkrat. Som vi tog upp ovan fanns det inte brist på strategier från den formella strukturen. Trots det stora utbudet av formella strategier valde socialarbetarna i större utsträckning att använda sig av strategier från den informella strukturen.

Lipsky (1980) menar att om en policy ska användas måste den vara godkänd av gräsrotsbyråkraterna, annars väljer gräsrotsbyråkraterna att inte använda eller implementera

policyn. Den formella strukturen skapade policys i form av APT möten, chefens stöd m.m. Problemet med dessa formella strategier kan ha varit att de socialarbetare som vi intervjuade, ansåg att strategierna inte fungerade för att hantera den stress de exponeras för. Därför valde de att inte använda den formella strukturen utan den informella.

Lipsky (1980) menar på att gräsrotsbyråkrater börjar skapa egna handlingsmönster och förhållningssätt om arbetet blir för komplext och om de formella strategierna inte fungerar. De skapar inofficiella policys i form av egna stresshanteringsstrategier. Detta kan även vara en förklaring till diskrepansen mellan de använda och de identifierade strategierna. Socialarbetarna försökte använda sig av de formella strategierna men de fungerade ej och därför började de skapa egna informella strategier för att kunna hantera sitt arbete. Detta förklarar varför det fanns en mängd individuella strategier som socialarbetarna använde sig av som exempelvis mindfulness.

Arbetsplatsen kunde inte tillgodose socialarbetarna med adekvata strategier för att tillfredsställa det behov som socialarbetaren hade av strategier för att hantera de krav och den stress som ingick i deras arbete. Det innebär att de policys som fanns att tillgå för att hantera olika situationer inte överensstämde med socialarbetarens praktiska arbete. Detta är i likhet med vad Astvik, Allvin & Melin, (2014) poängterar. Alltså att det är en obalans mellan de krav som ställs på socialarbetaren och de resurser som socialarbetaren har till sitt förfogande.

När kraven blir för höga och resurserna för få menar Lipsky (1980) att gräsrotsbyråkraterna börjar använda sitt handlingsutrymme för att hitta andra tillvägagångssätt. Detta genom att förenkla sitt arbete samt genom att skapa egna informella rutiner och strategier. När socialarbetaren skapar nya informella strategier utgår de från sig själva och vad hen anser fungerar bäst.

Utifrån vår empiri kan slutsatsen dras att de strategier som används mest och därmed även fungerar bäst är de strategier som är tillgängliga utifrån den informella strukturen.

Exempelvis det kollegiala stödet och mindfulness (Lipsky 1980). Aronsson, Astvik, Gustafsson (2010) tar upp att det kollegiala stödet är en bra strategi att reducera stress på arbetsplatsen. Arbetsmiljöverket betonar även det kollegiala stödet som viktigt för att kunna

hantera stress på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket, 2018). För att sammanfatta denna del menar vi att de policys som skapas från den formella strukturen inte tillhandahåller de rätta strategierna för socialarbetarnas behov av stresshanteringsstrategier. Därför skapar socialarbetarna sina egna policy för att hantera deras arbetsbörda. Detta gör de genom det kollegiala stödet och individuella strategier.

## 8. Avslutande diskussion

### 8.1 Sammanfattning

Syftet med vår studie var att undersöka vilka strategier socialarbetaren identifierar och använder sig av när hen handskas med utmattningssyndrom. Detta för att förstå hur dessa strategier fungerar i praktiken.

I ovanstående analys har vi gått igenom de strategier som socialarbetaren identifierar som tillgängliga på sin arbetsplats utifrån formell och informell struktur. I anslutning till den formella och informella strukturen har vi utifrån kompletteringstesens och handlingsutrymme förklarat uppkomsten och användningen av strategier för att hantera stress och utmattningssyndrom.

Våra två första frågeställningar lyder enligt följande; *Vilka strategier identifierar socialarbetaren för att handskas med utmattningssyndrom?* samt *Vilka strategier använder sig socialarbetaren av för att handskas med utmattningssyndrom?*

De strategier som socialarbetaren identifierade och använde sig av inom den formella strukturen var bland annat samtal med chefen, företagshälsovård och olika mötesformer. Dock användes den informella strukturens strategier som kollegor och individuella strategier i betydligt större utsträckning. Den informella strukturen utgjorde därmed en mycket viktig funktion för socialarbetaren för att handskas med utmattningssyndrom och stress.

Vid hanteringen av stress och utmattningssyndrom och tillgången på adekvata strategier uppfyllde den informella strukturen socialarbetarens behov i större utsträckning än vad den



formella strukturen gjorde. Den formella strukturens strategier var dock inte helt oanvändbara utan många socialarbetare tog upp chefen som en tillgång på arbetsplatsen när det gällde stresshantering.

Vår tredje och avslutande frågeställning lyder; *Hur ser förhållandet ut mellan identifierad och använd strategi på arbetsplatsen för att handskas med utmattningssyndrom?*

Utifrån ovanstående frågeställning blir vår slutsats att det råder en diskrepans mellan de strategier som socialarbetaren använder sig av för att handskas med stress och utmattningssyndrom utifrån formell och informell struktur. En förklaring till detta kan vara att de strategier som finns att tillgå från arbetsplatsen inte svarar gentemot socialarbetarens behov av strategier att använda sig av vid det praktiska arbetet. Eftersom arbetsplatsen inte uppfyller individens behov skapar individen egna strategier för att hantera sin arbetsbörda. Detta har vi belyst utifrån *formell* och *informell struktur, kompletteringsteses* (Lindkvist, Bakka och Fivelsdal 2014) samt utifrån Lipsky (1980) och (Johnsson, Laanemets och Svensson 2010) teori om *handlingsutrymme*. Därmed kan vi fastställa att det behov av strategier som socialarbetare behöver för att handskas med stress och utmattningssyndrom inte tillfredsställs av den formella strukturen på arbetsplatsen.

## 8.2 Slutdiskussion

Vi vill även i denna avslutande del lyfta det faktum att vid alla de intervjuer vi genomfört frågade vi även om riktlinjer gällande stress och utmattningssyndrom. Vid varje tillfälle uppgav de anställda antingen att det inte fanns några riktlinjer gällande detta eller att det eventuellt fanns men att de inte visste riktigt vart.

En konkret arbetsuppgift som individerna poängterade många gånger var kopplad till mycket stress var arbetsbördan och i sin tur framförallt dokumentation. Kanske kan det vara en ide att som arbetsgivare se över hur en kan omorganisera eller på något sätt jobba för att underlätta just detta arbetsmoment då det anses vara en av de arbetsuppgifter som för individens del framkallar en stor stress. Den höga arbetsbördan som socialarbetare anser vi vara en av de huvudsakliga anledningarna till utmattningssyndrom och bör därför minskas för att förbättra

socialarbetarens arbetsmiljö. Detta utifrån vad respondenterna ansåg vara en stor stressfaktor samt i enlighet med tidigare forskning.

Utifrån vår genomförda studie anser vi att ett förslag till vidare forskning som kan vara intressant att undersöka vidare är huruvida den formella strukturen kan utveckla fler praktiskt användbara strategier utifrån socialarbetarens behov.

## 9. Referenslista

Ahrne Göran, Svensson Peter (2015) *Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I.* Ahrne

Göran, Svensson, Peter (red) *Handbok i kvalitativa metoder Andra upplagan.*

Liber:Stockholm

Ahrne Göran, Svensson Peter (2015) *Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I.* Ahrne

Ahrne Göran, Svensson, Peter (red) *Handbok i kvalitativa metoder. Andra upplagan.*

Liber:Stockholm

Arbetsmiljöverket (2018) *Socialsekreterares arbetsmiljö.* Stockholm:Arbetsmiljöverket

Arbetsmiljöverket (2015) *Socialsekreterare, korta arbetsskadefakta.* Stockholm:

Arbetsmiljöverket

Arbetsmiljöverket (2016) *Arbetsmiljön 2015.* Arbetsmiljöstatistik 2016:2

Stockholm:Arbetsmiljöverket

Arbetsmiljöverket (2014) *Arbetsorsakade besvär 2014*. Arbetsmiljöstatistik rapport 2014:4. Stockholm: Arbetsmiljöverket

Aronsson Gunnar, Astvik Wanja, Gustafsson Klas (2010) Arbetsvillkor, återhämtning och hälsa : en studie av förskola, hemtjänst och socialtjänst. *Arbete och hälsa*. 44(7)

Astvik Wanja, Welander Jonas, Kerstin, Isaksson (2017) Sorti, tystnad och lojalitet bland medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*. 23(3):41-61

Astvik, Wanja, Melin, Marika, Allvin, Michael (2014) Survival strategies in social work: A study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health' *Nordic Social Work Research*. 4(1): 52–66

Bryman, Alan (2008) *Samhällsvetenskapliga metoder* upplaga 2:5. Malmö: Liber

Collins, Steward (2008) Statutory Social Workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, Social Support and Individual Differences. *The British Journal of Social Work*. 38(6):1173-1193

Eriksson-Zetterquist Ulla, Ahrne, Göran (2015) Intervjuer. I Ahrne Göran, Svensson, Peter (red) *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber: Stockholm

Golub, J. S, Johns, M. M. (2018) From Burnout to Wellness: A Professional Imperative. *Otolaryngology - Head and Neck Surgery*, 158(6), s. 967–969.

Institutet för stressmedecin (2017) ISM:s definition på stress

[<https://www.vgregion.se/ov/ism/stress--rad-och-behandling/vad-ar-stress/definition-pa-stress>  
/. Hämtad: 2019-02-05]

Kristenson, Margareta (2017) Betydelse av psykosociala faktorer för en jämlik hälsa. *Kommissionen för jämställd hälsa*. Stockholm

Lindkvist, Bakka och Fivelsdal (2014). *Organisationsteori: struktur, kultur, processer*. Liber: Stockholm

Lipsky Michael, (1980) *Street-Level Bureaucracy*. Första upplagan. Russell Sage Foundation: New York.

Montero-Marín Jesús, Prado-Abril Javier, Demarzo M. P. Marcelo, García-Toro, Mauro & García-Campayo Javier (2016) Burnout subtypes and their clinical implications: A theoretical proposal for specific therapeutic approaches *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, Vol:21(3), 231-242.

Nissly, J. A., Barak, M. E. M. and Levin, A. (2005) 'Stress, Social Support, and Workers' Intentions to Leave Their Jobs in Public Child Welfare, *Administration in Social Work*, 29(1), 79–100.

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Ahrne Göran, Svensson, Peter (red) *Handbok i kvalitativa metoder. Andra upplagan*. Liber:Stockholm

Sadler-Gerhardt Claudia J, Davia L Stevenson (2012). When it All Hits the Fan: Helping Counselors Build Resilience and Avoid Burnout. *Ideas and Research You Can Use: VISTA*, Volume 1

SFS 1977:1160. *Arbetsmiljölagen*

Socialstyrelsen (u.å) *Diagnoskoder ICD-10*

[<https://www.socialstyrelsen.se/klassificeringochkoder/diagnoskodericd-10>, Hämtad: 2019-03-08]

Socialstyrelsen (2003) *Utmattningsyndrom: stressrelaterad ohälsa*

.

Svensson, Kerstin , Johnsson, Eva , Laanemets, Leili (2008) *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Natur & Kultur: Stockholm

Svensson, Peter (2015) Teorins roll i kvalitativ forskning. I: Ahrne Göran, Svensson, Peter (red):*Handbok i kvalitativa metoder Andra upplagan*. Liber:Stockholm

Vetenskapsrådet (u.å.) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning.*

Welander Jonas, Astvik Wanja, Hellgren Johnny (2017) Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv.* 23(2):8-26

Zetterquist Eriksson Ulla, Kalling Thomas, Sthyre Alexander (2015) *Organisation och organisering.* Stockholm: Liber AB

Åsberg, Marie, Åke, Nygren, Anna Nager (2013) Att skilja mellan depression och utmattningssyndrom, *Läkartidningen* nr 9–10 Volym:10. 484-486



# 10. Bilagor

## 10.1 Bilaga 1:

### Intervjuguide - Teman och frågeställningar

Bakgrundsfakta:

Kön, ålder, namn, position i organisationen, antal år som utbränd/arbetslös/sjukskriven/yrkesutövande/Yrkestitel/ Vilken socialförvaltning, tidigare anställningar.

#### Kunskap kring utmattningssyndrom

- vad är stress för dig?
- Vad förväntas av dig på din arbetsplats? (tillfredsställelse, stress)
- Vad tänker du på när du hör ordet utmattningssyndrom? (kunskap:beror på?erhållit? motverka?)
- Hur skulle du beskriva utmattningssyndrom för någon som inte känner till det?
- Hur anser du att kunskapsläget kring utmattningssyndrom ser ut på din arbetsplats.
- Är utmattningssyndrom förekommande på din arbetsplats?

#### Riktlinjer, implementering och praktisk användning

- Finns det riktlinjer kring utmattningssyndrom på arbetsplatsen?  
(vart?utformning:förebyggande, rehabiliterings fokuserade? Hur förmedlas dem? användning?kännedom?implementering?)

#### Strukturer och dess påverkan

- Vad är dina arbetsuppgifter(ansvarsområden, utformning, arbetssituation, är det någon av dessa områden som får dig att känna dig extra stressad?)
- Hur påverkar organisationens uppbyggnad ditt arbete?

#### Arbetsplatskulturen

- Talas det om utmattningssyndrom på din arbetsplats?(uppfattning/inställning)
- Hur upplever du dina kollegor? (Stöd från både kollegor och organisation? hur ser samarbetet ut bland kollegorna? (funktionellt?)
- Är stress något som det talas om på arbetsplatsen



## Vem anses vara ansvarig för de anställdas förhållande gentemot utmattningssyndrom

- Vem skulle du säga har det främsta ansvaret för att de anställda inte ska bli drabbade av utmattningssyndrom på arbetsplatsen? (uttalat/nedskrivet, efterföljs)

## Hur handskas man med utmattningssyndrom på arbetsplatsen

- Vad kännetecknar en hög stressnivå för dig? (hantering?)
- Finns det några konkreta åtgärder mot utmattningssyndrom? (Praktiska åtgärder, hur?, individuella strategier?)
- Hur hade du reagerat om någon berättat att de upplevt tecken på utmattningssyndrom?
- hur tror du händelseförloppet sett ut om du insett att du börjar bli utbränd?

## Övriga tankar och funderingar kring utmattningssyndrom

- vart förlägger du ansvar för utmattningssyndrom?
- Är det några andra tankar kring utmattningssyndrom du vill poängtera som vi inte diskuterat?
- Finns det några andra resurser som man kan använda sig av som vi inte har nämnt?