



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# Emotionell belastning

- Socionomers upplevelse av sin psykosociala arbetsmiljö

Annah Ljung

Lina Brokopp

Kandidatuppsats (SOPA63)

HT-2019

Handledare: Julia Bahner

## **Abstract**

Authors: Annah Ljung & Lina Brokopp

Title: Emotional Strain – Social Workers Experience of their Psychosocial Working Environment

Supervisor: Julia Bahner

Assessor: Eva Palmblad

There has been a rise in work-related mental health issues that leave people sick and absent from work. This is especially true for people in social work and in municipal social services with exercise of public authority. The employer has the legal responsibility for a healthy work environment, yet the responsibility for this is mainly put on the individual. The aim of this study is to explore how social workers understand their psychosocial working environment and profession in view of the emotional strain that social work can entail. Thereby we want to gain a better understanding about the character of social work and how it can be viewed in relation to its structural pre-conditions. The study has used qualitative method and the data was obtained through seven semi-structured interviews with social workers in the municipal social services. The theories used in the analysis are from the Karasek & Theorells demand-control-support model and Lazarus & Folkman's coping theory. This study found that there is a bigger emotional strain on new workers as they have to deal with a lot of emotions while adjusting to the reality of social work. They also feel that there is a gap in what they have been taught and the demands put on them early on. All this gets better with experience and as they gain more control over their work. In conclusion, if the psycho-social environment doesn't give an adequate introduction or in other ways support the individual to handle the strains of social work through healthy strategies, the strain can cause health issues.

*Key words:* Psychosocial environment, stress, coping, occupational health, social workers

## **Tack,**

Vi vill först och främst tacka alla respondenter som ställt upp och frigjort tid för vår uppsats och därmed gjort den möjlig. Vi värderar era tankar och de erfarenheter ni delade.

Vi vill även tacka vår handledare Julia Bahner för hennes tid, kloka feedback och sitt stöttande lugn när vi fann det svårt att behålla det.

Sist men inte minst vill vi tacka Stitch för att ha agerat som terapihund under hela resan och till våra närmaste som varit stöttande när de sett oss slukas upp av denna uppsats.

Annah Ljung & Lina Brokopp

4 Januari 2020

# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	6
1.1 Problemformulering .....	6
1.2 Syfte och frågeställningar .....	7
2. Bakgrund .....	8
2.1 Tidigare forskning .....	8
2.1.1 Introduktion till arbetslivet .....	8
2.1.2 Etisk arbetsmiljö och moralisk stress .....	9
2.1.3 New Public Management .....	10
2.1.4 Utmaningar i socialt arbete .....	11
2.1.5 Vikten av kollegialt stöd .....	13
3. Teori .....	15
3.1 Centrala begrepp .....	15
3.1.1 Psykosocial arbetsmiljö .....	15
3.1.2 Stress .....	16
3.1.3 Coping .....	16
3.2 Krav-kontroll-stödmodellen .....	17
3.2.1 Introduktion .....	17
3.2.2 Olika arbetssituationer .....	18
3.3 Lazarus och Folkmans Copingteori .....	19
3.3.1 Introduktion .....	19
3.3.2 Kategorisering av coping .....	19
4. Metodologiska överväganden .....	21
4.1 Kvalitativ metod .....	21
4.1.1 Semistrukturerade intervjuer .....	21
4.2 Forskningsprocessen .....	21
4.2.1 Intervjuguide .....	22
4.2.2 Urval .....	22
4.2.3 Genomförande .....	23
4.2.4 Bearbetning och analys .....	24
4.3 Metodens äkthet och tillförlitlighet .....	25
4.4 Brister i undersökningen .....	26
4.5 Etiska överväganden .....	27
4.6 Arbetets uppdelning .....	28
5. Resultat och analys .....	29
5.1 Utmaningar som nyexaminerad socionom .....	29

5.1.1 Att uppnå balans mellan krav och kontroll.....	29
5.1.2 Värdet av en genomtänkt introduktion.....	31
5.1.3 Krocken mellan organisation och ideal.....	32
5.2 Upplevelser av emotionell belastning och stress.....	35
5.2.1 Reflektioner om stress.....	36
5.2.2 Reflektioner om emotionell belastning.....	37
5.3 Socialt stöd och god psykosocial arbetsmiljö.....	39
5.3.1 Kollegialt stöd.....	39
5.3.2 Stödfunktioner på arbetsplatsen.....	42
5.3.3 Det personliga nätverkets betydelse.....	44
5.4 Strategier för stress och emotionell belastning.....	44
5.4.1 Förmågan att kunna skilja sfärerna.....	45
5.4.2 Hantera arbetskrav.....	46
5.4.3 Att bli avtrubbad.....	47
6. Avslutande diskussion.....	49
6.2 Vidare forskning.....	51
7. Referenser.....	52
8. Bilagor.....	55
8.1 Informantbrev.....	55
8.2 Intervjuguide.....	56

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Psykisk ohälsa är den främst bakomliggande orsaken till sjukfrånvaro enligt Försäkringskassans rapport, *Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling* (2018). De menar att för att lyckas uppnå en låg och stabil nivå på sjukfrånvaron måste den psykiska ohälsan komma åt, vilket är en stor utmaning. Vidare skriver Försäkringskassan att samtliga relevanta aktörer behöver arbeta aktivt för att hitta lösningar till att stävja detta. Brister i den psykosociala arbetsmiljön förekommer ofta inom vård, skola och omsorg. Vi har trots vår begränsade erfarenhet av verksamheter inom socialtjänsten redan fått uppfattningen om att sjukskrivningar till följd av arbetsrelaterad stress är ett vanligt förekommande fenomen inom socionomyrket. En undersökning gjord av Arbetsmiljöverket, *Arbetsorsakade besvär* (2016), har tittat på arbetsmiljöproblem för socialsekreterare och visat att det finns brister på de flesta socialkontor och att dessa ofta är knutna till den organisatoriska och psykosociala arbetsmiljön.

Dahlgren & Starrin (2004) menar att sambandet mellan arbetsrelaterad stress och ohälsa är ett väl beforskat ämne. Stress uppstår när det finns en obalans mellan de krav som individen upplever sig ha och förmågan att leva upp till dessa. Studier har visat att känslan av kontroll, kunskap inom arbetsområdet, socialt stöd och utvecklandet av copingstrategier är essentiellt för att individen ska klara påfrestningen av stress (Rubenowitz, 2004). Det finns även studier som undersökt socionomers organisatoriska arbetsbelastning och New Public Managements (NPM) inverkan på arbetet, det vill säga reformer för att öka effektiviteten av den offentliga sektorns organisation och styrning för att mer likna det privata näringslivet. Denna reform har nått de människobehandlande yrkena och därmed socionomerna och påverkar deras arbetsmiljö (Alm, 2015). Vi tror dock att det behövs mer forskning om individen i samspel med den psykosociala arbetsmiljöns inverkan för att komma åt den arbetsrelaterade psykiska ohälsan.

Vi ämnar att genom vår studie undersöka socionomers uppfattning om och hantering av den emotionella belastningen i deras yrkesroll i relation till den

psykosociala arbetsmiljön. Vi vill vidare undersöka vad socionomer upplever att deras arbetsgivare erbjuder för strategier och stöd samt hur de upplevde det när de som nyexaminerade började arbeta. Vi anser att studien är relevant i förhållande till socialt arbete eftersom socionomyrket enligt bland annat ovan nämnda undersökningar är ett utsatt yrke avseende arbetsrelaterad psykisk ohälsa. AFA Försäkrings årliga arbetsskade- och sjukfrånvarorapport *Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro* (2016) visar att psykiska diagnoser som utbrändhet och depression ökar bland långtidssjukskrivna. Bland dessa är kvinnliga socialarbetare den mest förekommande yrkeskategorin med 29,7 långtidssjukskrivna per 1000 anställda. Vidare är vår uppfattning att arbetsrelaterad psykisk ohälsa är intressant fenomen att undersöka, då det är ett kostsamt och högaktuellt ämne i dagens samhälle.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Vår studie syftar till att undersöka hur yrkesverksamma socionomer upplever sin psykosociala arbetsmiljö och profession utifrån den emotionella belastningen i socialt arbete. Därigenom vill vi öka förståelsen för det sociala arbetets karaktär och hur det kan upplevas i relation till strukturella förutsättningar i yrket.

Utifrån ovanstående syfte kommer vi specifikt fokusera på följande frågeställningar:

- Hur upplevs stress och emotionell belastning utifrån yrkesrollen?
- Hur upplever socionomer den första tiden som yrkesverksam som mer utsatt gällande förmågan att hantera emotionell belastning och stress?
- Hur upplever socionomer att olika former av socialt stöd påverkar deras psykosociala arbetsmiljö?
- Vilka individuella och organisatoriska strategier finns för att hantera emotionell belastning och stress?

## 2. Bakgrund

### 2.1 Tidigare forskning

Vi kommer nedan gå igenom forskning om att vara nyexaminerad och steget in på arbetsplatsen, yrkesverksammas etiska arbetsmiljö och utmaningar i det sociala arbetet. Vidare kommer vi ta upp hur New Public Management och professionen påverkar yrkesrollen samt vikten av kollegialt stöd.

#### 2.1.1 Introduktion till arbetslivet

Pia Tham och Deborah Lynch (2019) visar i sin långtidsstudie *'Lost in transition?' - Newly educated social workers' reflections on their first months in practice* att en del nyexaminerade socionomer kan känna sig osäkra och oförberedda på väg ut i arbetslivet. De som började jobba på samma ställe som de haft sin praktik, eller hade jobbat extra innan examen kunde känna mer trygghet och självsäkerhet. Samtliga av de 12 intervjuade önskade både mer praktik på utbildningen och att praktiken hade haft mer bredd och mångfald som de anser hade förberett dem mer. De kände behov av mer utbildning och stöd för att hantera sitt arbete. Mest överhängande var att det var endast en av de tolv intervjuade som fått en formell introduktion på den nya arbetsplatsen. Många kände att de blivit lämnade ensamma med förväntningar om att de ska klara sig själv. Tham och Lynch menar att deras studie visar på nyexaminerades utsatthet och behov av introduktion, stöd och handledning. Att detta inte ges till fullo till de nyexaminerade är en av anledningarna kopplade till om de vill stanna på sitt arbete eller inte.

Det positiva de angav var när det gått bra med en klient och de fick positiv feedback, vilket ansågs viktigt. Det var även viktigt att känna sig uppskattad och av värde eftersom detta var sammankopplat till hur de utvärderade sina egna arbetsprestationer. Att inte känna sig uppskattad på arbetet var sammankopplat med funderingar på att lämna jobbet. Ett framträdande tema för deltagarna var att de valt yrket för att de hade en önskan om att hjälpa andra. En deltagare hade frågat sig om hon faktiskt arbetade med socialt arbete och en del upplevde att de haft en illusion kring vad som faktiskt kan göra för att hjälpa. Att det var en väldigt begränsad möjlighet att faktiskt göra ett bra arbete, att klienterna var



förtryckta av systemet samt att en stor del av tiden gick åt till att dokumentera och andra administrativa sysslor. Tham & Lynch ser här att deltagarna försökte sätta ord på glappet mellan värderingar som socialarbetare och den förtryckande byråkratiska organisationens struktur på arbetsplatsen. De upplever en etisk konflikt där restriktiv arbetsmiljö hämmar deras förmåga att ge klienter högkvalitativ vård/hjälp. Idealen de nyexaminerade hade skiljde sig från verkligheten av att arbeta kommunalt för socialtjänsten (ibid.).

### 2.1.2 Etisk arbetsmiljö och moralisk stress

Eriksson et al (2004:99) menar att arbetsmiljö kan beskrivas utifrån flera olika aspekter, såsom ergonomisk, fysisk eller socialpsykologisk. De ansvarskrav som riktas mot yrkesutövaren kallar de för *etisk arbetsmiljö*; är kraven i balans så kan den etiska arbetsmiljön anses som god men om konflikter skulle uppstå kan den istället bli svår att hantera. Detta kan uppstå när de krav som finns inte går att förena och yrkesutövaren måste göra ett val mellan olika krav. På arbetsplatser där det ofta uppstår konflikter mellan olika ansvarskrav uppstår en etisk arbetsmiljö som inte är bra vilket i sin tur kan leda till en moralisk stress för yrkesutövaren. Vidare presenterar Eriksson et al (2004) olika tillstånd man kan hamna i vid en bristande etisk arbetsmiljö;

*Etisk klyvning* innebär den konflikt mellan rollförväntning i förvaltningsetiken och yrkesetiken eller mellan den kollegiala etiken och den privata etiken.

*Egenetik* innefattar den lojalitet som finns hos yrkesutövaren gentemot de egna, privata, etiska värderingarna. Vilket innebär att yrkesutövarens personliga värderingar påverkar de beslut som fattas samt de handlingar som utförs i yrket.

*Ansvarsneutralitet* står i motsats till egenetik och innebär att individen istället neutraliserar och överlåta ansvaret till andra. Enligt denna strategi har individen inte åsikter varken professionellt eller privat utan fungerar endast som åskådare.

*Medveten kamp* innebär att yrkesutövaren vid den konflikt som uppstår utifrån egenetik, försöker lösa problemet genom att diskutera med kollegor eller chef för att komma fram till om han eller hon får anpassa sig till kollektivet (d.v.s. en etisk klyvning) eller om de andra kan acceptera och man kan följa yrkesutövarens personliga linje.

*Rationalisering* innebär att yrkesutövarens verklighetsuppfattning och den personliga etiken justeras till det rådande synsättet inom arbetsplatsen.

### 2.1.3 New Public Management

#### *NPM, moral och budget*

Maria Alm (2015) tar i sin avhandling i pedagogik *När kunskap ska styra – om organisatoriska och professionella villkor för kunskapsstyrning inom missbruksvården* upp kunskapsstyrningens introduktion och beskriver den som en förändrad form av statlig styrning i ljuset av New Public Management-reformen. Förändringen syftar till att minska omfattningen av den offentliga sektorn samt ge politiker större inflytande över byråkratin och de professionella. Vidare syftar NPM till att de förändrade principerna för styrning, administration och organisation ska leda till ekonomiska besparingar, högre kvalitet samt större valfrihet för allmänheten.

Linde och Svensson (2013) menar att människobehandlande organisationer, speciellt välfärdsstatens organisationer, är unika på så vis att de genom sin moraliska karaktär ofta beslutar om knapphändiga resurser i form av främst pengar, men även tid och expertis, resurser stöd till och kontroll av människor. Dessa resurser prioriteras utifrån bedömningar om klientens moraliska status, ofta relaterat till den brist som ska hävas. Här genereras moralregler och värdeomdömen när man anpassar sociala riktlinjer till lokal praktik, som sedan omsätts i den enskilda organisationen gentemot medborgarna. Här vilar en stor moralisk bedömningsbörda på den enskilda välfärdsarbetaren (ibid). Payne (2016) beskriver att det finns en konflikt mellan utövandet av auktoritet som socialarbetare och de grundvärderingar som socialt arbete utgår ifrån. Istället för att bidra till kunskaps- och verksamhetsutveckling kan en tvingande form av kunskapsstyrning leda till försämrad kvalitet och effektivitet, samtidigt som styrningen minskar professionernas handlingsutrymme (Alm, 2015:217).

#### *Profession kontra organisation*

I artikeln *Ändras styrning av välfärdsprofessioner?* diskuterar Liljegren och Parding (2010:272) begreppen yrkesprofessionalism och

organisationsprofessionalism. Yrkesprofessionalism bygger på en kollegial kvalitetskontroll av arbetet, en kunskapssyn baserad på så kallad tyst kunskap som de professionella tillägnat sig genom högre utbildning och socialisation in i yrket, ett förtroende för de professionellas eget omdöme i arbetet i kraft av deras utbildning, samt att professionell legitimitet har företräde.

Organisationsprofessionalism bygger i sin tur på en byråkratisk kontroll av de professionella, dokumenterad kunskap används, och de professionella kan ansvariggöras. Detta innebär alltså att en byråkratisk legitimitet har företräde. De talar om socionomens identifikation och lojalitet som kan spela in i hur socionomer väljer att inta dessa roller. Att oftast har en socionom valt sin profession redan innan och skolats in i denna under en längre tid. Väl ute i praktiken skolas man in i den tysta kunskapen och organisationen. Men eftersom professionen kom först kan denna manifesteras starkare, men även att det är vanligare att man byter organisation än att man byter professionen. Man anser då att professionen är främst och därmed har tolkningsföreträde över organisationen gällande hur man optimalt planerar, utför och följer upp (ibid.).

#### 2.1.4 Utmaningar i socialt arbete

##### *Stressorer*

Peter Huxley et al (2005) presenterar i sin studie i socialt arbete *Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Worker Speaks* från Storbritannien flertalet nyckelfaktorer som kan förknippas med stress och frånvaro på arbetet. Deltagarna i studien anger långa arbetsdagar, hög arbetsbelastning samt press och att detta påverkar privatlivet. Antal extra arbetade timmar hade en korrelation med sämre mental hälsa. Anledningar till långa arbetsdagar var ofta administrativa som dokumentation för att de själva eller organisationen ska kunna ha rätt dokumentation och ryggen fri om något händer med klienten. Vissa uppger att de lägger den pressen på sig själv, medan andra känner pressen från chef och ledning. Administrativa sysslor medför inte bara extra timmar, utan även mindre direktkontakt med klienterna, och dokumentationen skedde inte i så effektiva IT system. Vidare visade studien de att brist på kontroll och brist på deltagande i beslutsfattning på sitt arbete påverkade. Även dåligt socialt stöd (nätverk), otydlig ledning och arbetsroll samt dålig ledningsstil kan läggas till. Socialarbetare anger

att de gör arbetet för att de tycker om att jobba med människor och att skapa en bra relation till en klient var av vikt för deras egen belöningskänsla. Just att känna att man är uppskattad var sammankopplat med bättre mental hälsa, mindre emotionell utmattning, mindre känsla av depersonalisation och högre arbetsglädje.

Vad som även tilläggs av studien är att några av dessa stressorer också har att göra med rekrytering av personal och att få personalen att stanna. Arbetare som redan har hög arbetsbelastning får fylla in för frånvarande kollegor. De får lägga tid på att träna ny personal, samt att träna och förlita sig på tillfällig personal (Huxley et al, 2005). Även Arbetsmiljöverkets projektrapport Socialsekreterares arbetsmiljö (2018) förstärker den bild som Huxley et al målar upp om socialarbetarnas tillvaro.

#### *Ansvarsförskjutning och ohälsosamma strategier*

Arbetsmiljöverket redogör i sin broschyr *Socialsekreterares organisatoriska och sociala arbetsmiljö* (2015) för socialsekreterares arbetsvillkor och refererar bland annat till forskning av Pia Tham, forskare i arbetsliv när de redogör för att socialsekreterares arbetsvillkor har förändrats mycket under de senaste tio åren, framförallt gällande direktkontakten med klienter. Arbetsdagen styrs av akuta situationer och det är mer regel än undantag att arbetsdagen ändras på grund av detta. De refererar vidare till Wanja Astvik, forskare i arbetsvetenskap när de påvisar att arbetsvillkoren inom socialtjänsten visar att det är upp till medarbetaren att hantera balansen mellan krav och resurser. Att det är obalansen mellan dessa som är den största orsaken till stress och som gör att socialsekreterare tar till strategier som antingen äventyrar hälsan eller kvalitén i arbetet. Detta sker genom att de tar med arbetet hem, eller genom att sänka ambitionsnivån och kompromissa i sina bedömningar exempelvis genom att ta genvägar i arbetet. Bådas forskning visar en ansvarsförskjutning från organisationen till den enskilde socialsekreteraren. Eftersom arbetsgivaren har ansvar för socialsekreterares arbetsmiljö föreslår Arbetsmiljöverket (2015) att arbetsgivare (första linjens chefer, avdelnings- och enhetschefer) ser till att det råder en balans mellan krav och resurser avseende arbetsbelastningen, att de tar fram verkningsfulla rutiner för att förebygga risker och skaffar kunskap om organisatorisk och social arbetsmiljö, samt att de arbetar för att förebygga riskerna

för hot, våld och kränkningar för socialsekreterare. ‘forskare i arbetsliv och hälsa samt Wanja Astvik, forskare i arbetsvetenskap.

#### *Utbrändhet som konsekvens*

AFA Försäkrings årliga arbetsskade- och sjukfrånvarorapport *Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro* (2016) visar att psykiska diagnoser som utbrändhet och depression ökar bland långtidssjukskrivna. Bland dessa är kvinnliga socialarbetare den mest förekommande yrkeskategorin med 29,7 långtidssjukskrivna per 1000 anställda. Enligt psykologen Christina Maslach är anledningar till utbrändhet för hög arbetsbelastning, att sakna kontroll över arbetet, att arbetet inte uppskattas, upplevt sammanbrott i gemenskapen, att inte behandlas rättvist och motstridiga värderingar. Det sistnämnda handlar om utbrändhet utifrån gapet mellan organisationen och människan, där människan offras när klyftan mellan dessa bli för stor (Maslach & Leiter, 2001). Utbrändhet är ett uttryck för en yrkesmässig kris som består av komponenterna: emotionell utmattning, depersonalisation eller cynism, och nedsatt prestationsförmåga (Dahlgren & Starrin, 2004:163). Arbetaren kan få en kall eller distanserad inställning till arbetet och de minskar sitt engagemang och struntar i sina ideal i ett likgiltigt försvar mot utmattning, besvikelse och otillräcklighet. Maslach hävdar med bestämdhet att utbrändhet beror på den arbetsmiljön (Maslach & Leiter, 2001).

#### 2.1.5 Vikten av kollegialt stöd

När Huxley et al (2005) undersökte vilka saker som hjälper arbetarna i deras studie att utföra sitt jobb så var kollegialt stöd och stöd från chefer det som stack ut mest. Vidare var det bra relation i samverkande team, att deras arbetsroll var tydlig och flexibilitet. Att jobba i en stödjande miljö nämndes flera gånger som en huvudanledning att stanna på ett jobb. Även om kollegialt stöd och handledningsstöd var värderat hos arbetarna hittade inte deras studie stöd för att detta var en viktig faktor för reducering av stress och utbrändhet. Det var mer en del av att få arbetet gjort: Denna solidaritet kan hjälpa dem att utöva en del kontroll över, eller hantering av, kraven de möter. De verkar säga ’vi tycker inte om det, men vi är i det tillsammans och vi kommer att göra det bästa vi kan utav

det för användarnas skull, även om vi inte är överens med varken policyn eller de administrativa kraven'. (ibid.:1076, vår översättning)

Rubenowitz (2004:229) menar i motsats till Huxley et al att socialt stöd är en viktig komponent för att motverka stress, även arbetsgemenskap och arbetsgruppen har stor betydelse för att hantera påfrestande och stressiga arbetsförhållanden. Vidare menar Rubenowitz att direkt stöd från arbetskamrater i stressiga situationer och den förbättrade förmågan att hantera påfrestningar som en god samhörighetskänsla skapar, bidrar till en ökad trygghetskänsla (ibid). Kollegialt stöd för ökat välbefinnande innefattar diskussion om arbetsrelaterade ärenden vilket syftar till att avlasta arbetsbördan, formellt mentorskap samt kollegialt informellt stöd. Det sociala stödet från kollegor är av extra värde för de socialarbetare som jobbar inom verksamheter som vänder sig till barn och unga då dem ofta jobbar i team och är mer beroende av varandra för att kunna utföra sitt jobb på bästa sätt (Burns, 2009).

Rubenowitz (2004) resonemang stärks av studien *Reflekterande kollegiala arbetsgrupper* (2018) utförd av Ulla Peterson, genom ett nationellt utvecklingsarbete mellan SKL och Linnéuniversitetet. Studiens slutsats blev att kollegiala reflekterande samtalsgrupper förebygger stress och utmattning hos anställda samt visar en lägre grad av utmattning, mindre depressiva symptom, stress och ångest genom att ge individen strategier för att utveckla deras psykiska och sociala resurser (ibid.).

Sammanfattningsvis finner vi att det fanns en hel del forskning att belysa ämnet med som kunde överlappa för en tydligare bild, men som också för det mesta överensstämde med varandra angående arbetssituationen i socialt arbete. Det enda som forskningen var osäker på var om och hur pass mycket kollegialt stöd hjälper.

## 3. Teori

Som teoretisk utgångspunkt för vår studie har vi valt att använda oss två teorier; Richard Lazarus och Susan Folkmans (1984) copingteori samt Robert Karaseks och Töres Theorells (1990) krav-kontroll-stödmodell. Teoriavsnittet inleds med en redogörelse över centrala begrepp utifrån vår studie för att skapa en djupare förståelse. Vi ansåg dessa begrepp och teorier relevanta i förhållande till vår studie då mycket av den tidigare forskningen vi tagit del av funnit kopplingar mellan arbetarnas välbefinnande och hur de uppfattar och hanterar stress, samt vilket stöd de får på arbetsplatsen.

### 3.1 Centrala begrepp

#### 3.1.1 Psykosocial arbetsmiljö

Eva Charlotta Nylén beskriver i sin avhandling i psykologi *Psykosocial arbetsmiljö i välfärdssektorn* (2017) individens roll i den psykosociala arbetsmiljön. Nylén menar att den psykosociala arbetsmiljön utgår ifrån individuella faktorer som individens egenskaper, sociala stöd likt kollegialt stöd och organisatoriska faktorer, exempelvis tydliga mål. Vidare menar Nylén att det finns flera olika modeller av arbetslivsforskning för att definiera den psykosociala arbetsmiljön varav hon presenterar två traditionella riktningar. Den ena riktningen har sitt ursprung i stressforskning som menar att krav på arbetsplatsen är kopplade till låg arbetsglädje, negativ attityd i olika aspekter samt ohälsa. Den andra riktningen är ett klassiskt verksamhets- och organisationsperspektiv som fokuserar på kunskap gällande hur arbetet organiseras för att förbättra motivation, engagemang, trivsel och effektivitet. Nylén (ibid) menar att båda riktningarna lägger stort värde vid resurser i arbetet men med olika utgångspunkter; belastning och berikning. De har på senare integrerats mera med syftet att skapa en gemensam ansats att förstå vad som krävs för att skapa en god psykosocial arbetsmiljö.

Sigvard Rubenowitz (2004:97) beskriver de faktorer som egenkontroll, ett positivt arbetsledningsklimat, stimulans från själva arbetet, god arbetsgemenskap samt optimal arbetsbelastning utav störst betydelse för individens upplevelse av den psykosociala arbetsmiljön. Forskning av psykosocial arbetsmiljö utgår ofta från ett interaktionistiskt perspektiv, vilket förklarar hur individer kan agera och

reagera olika på samma arbetssituation. Det är inte nuvarande kontext som är den avgörande faktorn utan att individen och dess personliga referensram tolkar och upplever nuvarande situation utifrån personliga egenskaper och tidigare livserfarenhet. Hur individen reagerar påverkas även av det sociala stödet som omger arbetsplatsen, likt samspel med kollegor eller tydlighet inom organisationen (ibid).

### 3.1.2 Stress

Dahlgren & Starrin (2004:155f) beskriver att stressteori innehåller flera inriktningar som förenas genom antagandet att individens resurser och förmågor under vissa förhållanden sätts under så pass stor påverkan att stress uppstår. Stress kan ses som en obalans mellan de krav som individen upplever sig ha och förmågan att leva upp till dessa. Sambandet mellan arbetsrelaterad stress och ohälsa är ett väl beforskat ämne. Rubenowitz (2014:225) beskriver stress som känslan som uppstår när vi känner oro inför vår förmåga, exempelvis inför en utmaning, krav eller något som har betydelse för oss. När individen utsätts för denna typ av påfrestning eller utmaning utlöser det en psykosomatisk reaktion i kroppen vars funktion är att öka både den psykiska och fysiska motståndskraften. Dahlgren & Starrin (2004) menar att stress skapar en inre spänning vilken för individen kan upplevas som positivt, denna känsla kallas ofta för positiv stress. Stresskänslighet är individuellt och alla påverkas inte lika, i arbetslivet spelar de objektiva arbetsmiljöförutsättningarna stor roll för de flesta. Rubenowitz (2004:228) menar att i dessa fall har studier visat att känslan av kontroll i de stressiga situationerna och kunskap inom arbetsområdet för att individer klarar påfrestningen av stress bättre än de som upplever att de saknar kontroll. Theorell (2012:23) menar att en del av hur individen hanterar stress påverkas av genetik och/eller upplevelser och livserfarenhet, detta är något som fortsätter att formas oss genom livet, även som vuxna.

### 3.1.3 Coping

Nylén (2017) beskriver coping som individens generella sätt att hantera stressorer i form av inre och yttre krav, genom personliga och beteendebetingade strategier. Individer kan exempelvis använda sig av strategier löpande på sin arbetsplats med



syftet att hantera och influera den upplevda arbetssituationen. Det finns olika typer av strategier som individen kan använda sig av och Nylén tar upp två exempel: förmågan att kunna sätta gränser (gränssättning) och förmågan att kunna säga ifrån (signalering). De innebär att kunna sätta gränser i sitt arbete eller uppmärksamma chef eller kollegor på ett specifikt problem. Vidare menar Nylén att det finns flera olika former av personliga resurser som en individ skulle kunna använda sig av och att dessa resurser inte är kopplade till psykosociala faktorer eller personliga egenskaper utan strategier som individen utvecklar i förhållande till sitt arbete.

Coping innefattar även andra resurser som personliga egenskaper och intelligens som kan vara av stor vikt i deras arbete men som kan ses som mer statiska och svårare att påverka. Det finns alltså en distinktion mellan individens personliga egenskaper och individens personliga resurser; de personliga resurserna har lättare att utvecklas genom olika insatser som kognitiv beteendeterapi eller utbildningsprogram med syftet att öka tillämpbarheten i olika arbetsrelaterade situationer. Detta sätt att se på personliga resurser belyser värdet av att arbeta med dessa för att utveckla varje individs förmåga att hantera sin arbetssituation, vilket skulle kunna innebära ett främjande av den psykosociala arbetsmiljön och i förlängningen en förbättrad hälsa och ökat välbefinnande hos individen (ibid.).

## 3.2 Krav-kontroll-stödmodellen

### 3.2.1 Introduktion

Krav-kontroll-stödmodellen utvecklades av den amerikanske professorn i sociologi Robert Karasek och den svenske stressforskaren Töres Theorell. Modellen beskriver interaktionen mellan höga eller låga krav, hur högt eller lågt socialt stöd påverkar arbetstagaren gällande hälsostatus, upplevelsen av tillfredsställelse på arbetsplatsen, samt upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön (Karasek & Theorell, 1990). Modellen fokuserar på att identifiera de faktorer som bidrar till stress kontra effektivitet i hur arbetet är strukturerat. Utgångspunkt är relationen mellan psykiska arbetskrav, egenkontroll och det stöd som arbetstagaren får från kollegor och chef. Stress är centralt i modellen och

Karasek & Theorell (1990:38) menar att stress uppstår utifrån att arbetstagaren upplever att kraven i arbetet är större än kontrollen.

*Kontroll*komponenten i modellen visar hur stort arbetstagarens beslut- och handlingsutrymme är, vilket innebär inflytande och möjlighet att fatta beslut utifrån sin arbetsroll. Kontroll delas oftast in i två kategorier; *kontroll i arbetet* och *kontroll över arbetet*. *Krav*komponenten syftar i sin tur till de belastningar som arbetet innebär för arbetstagaren, både psykiskt och fysiskt. Exempelvis kan psykiska krav uppstå när arbetsplatsen ställer högre krav på arbetstagare än den kontroll som arbetstagaren upplever sig ha över sin arbetsituation. Psykiska krav kan både skapa negativ stress men även leda till lärande eller utveckling hos arbetstagaren. Vilken riktning kraven tar beror på den kontroll som arbetstagaren har, när negativ stress uppstår skapas en obalans mellan krav och arbetstagarens förmåga att hantera kraven. Karasek & Theorell (1990) menar att de negativa effekterna av stress blir mycket mindre om arbetstagaren har kontroll som ger det handlingsutrymme som är nödvändigt för att hantera kraven. *Stöd*komponenten beskriver betydelsen av socialt stöd och hur den påverkar den psykosociala miljön, speciellt avseende värdet av väl fungerande relationer och interaktion mellan medarbetare. Karasek & Theorell drar slutsatsen att negativ stress kan begränsas om arbetstagaren upplever ett utbrett socialt stöd, i olika former, på sin arbetsplats. Det har även visat sig att socialt stöd kan fungera utjämnande gällande den obalans som ofta finns mellan krav och kontroll (ibid:70).

Karasek & Theorell (1990:68) menar att flera olika former av socialt stöd kan identifieras på arbetsplatser. Vidare beskriver de två av dessa; *Socioemotional support* och *Instrumental social support*. *Socioemotional support* syftar till det emotionella stöd som en arbetstagare kan få från kollegor och chefer men även från familj och vänner. *Instrumental social support* innebär den support som arbetsplatsen erbjuder likt extra resurser eller hjälp med arbetsuppgifter från en kollega eller chef.

### 3.2.2 Olika arbetssituationer

Karasek och Theorell (1990:35f) redogör för olika typer av arbetssituationer som illustrerar hur olika kombinationer och krav påverkar arbetstagarens psykosociala arbetsmiljö:

*Active jobs* kännetecknas av både hög egenkontroll och höga psykiska arbetskrav. Denna kategori av arbeten innefattar de mest utmanande situationerna och kräver den högsta graden av prestation men utan att medföra negativ psykisk belastning. *Active jobs* ses utifrån den psykosociala arbetsmiljön som idealtypen då den höga graden av egenkontroll ger arbetstagaren möjlighet att utnyttja sina kompetenser och utforma strategier för att hantera stress.

*High-strain jobs* är den kategori av arbeten som skapar mest negativ stress och som har de minst gynnsamma arbetsvillkoren. Arbeten inom denna kategori kännetecknas både av höga psykiska krav och låg egenkontroll, vilket kan leda till diverse former av ohälsa liksom depression, oro och utmattning.

## 3.3 Lazarus och Folkmans Copingteori

### 3.3.1 Introduktion

Coping är en ständigt pågående process i alla människors vardag utifrån att man ständigt utsätts för både mindre och större prövningar. Coping handlar om att hur varje individ väljer att hantera olika situationer där valet gällande hur man hanterar situationen blir avgörande för hur man sedan tar sig vidare. Lazarus och Folkman (1984:141) beskriver coping som den ansträngning individen gör för att hantera krav och situationer som upplevs både större och svårare än vad som känns rimligt att hantera utifrån de befintliga resurserna. Då resurserna inte upplevs räcka till är den reaktion som normalt sker automatiskt eller instinktivt inte tillgänglig för individen, vilket gör att individen måste hitta ett nytt sätt för att hantera situationen. Denna syn på coping förändrade den från det tidigare statiska perspektivet till att se det som en process avseende samspelet mellan individen och situationen.

### 3.3.2 Kategorisering av coping

Enligt Lazarus och Folkmans (1984:150ff) copingteori finns det två former av coping, *problemfokuserad coping* samt *känslfokuserad coping*. Det är vanligt att de olika formerna av coping används simultant av individen, men att den ena formen är mer dominant. Tidigt i processen när den känslomässiga belastningen är hög använder sig de flesta av den känslfokuserade formen för att sedan övergå till den problemfokuserade formen när känslorna börjar avta och det är möjligt att

resonera mer rationellt. Tanken är att varje individ ska hitta olika strategier för att kunna bemöta olika svårigheter som uppkommer i livet på ett sätt som är hanterbart för individen själv. Vidare menar Lazarus och Folkman (ibid.) att coping vanligtvis används när bedömningen (appraisal) har gjorts och individen har kommit fram till att det inte går att göra något åt eller påverka problemet (stressoren).

*Problemfokuserad coping* syftar till det sätt som individen antingen hanterar eller väljer att förändra de problem i miljön som orsakar stress. Syftet är även att definiera problemet för att kunna ändra beteendemönstret och på så vis kunna hanterat liknande situationer som uppstår längre fram. Detta kan exempelvis ske genom att prioritera problemet, konfrontera problemet, försöka hitta en lösning på problemet och söka stöd i sin omgivning.

*Känslfokuserad coping* inriktar sig mer på individens försök att ta kontroll över den känslomässiga stressen som en eller flera situationer orsakat. Detta sker ofta genom att förneka men även genom att individen försöker distansera sig, undvika eller genom att försöka göra en positiv omtolkning av problemet. Denna typ av strategi är oftast både ineffektiv och olämplig men i de situationer där omständigheterna inte går att påverka är de nödvändiga då det kan hjälpa individen att tillfälligt stå ut. Lazarus och Folkman (1984) påpekar dock att reaktioner som endast syftar till att förneka kan få negativa konsekvenser då individen inte accepterar den uppkomna situationen.

## 4. Metodologiska överväganden

### 4.1 Kvalitativ metod

Då studiens syfte är att undersöka socionomers subjektiva upplevelser och tolkningar, valde vi att använda oss av kvalitativ forskningsmetod och därmed ett induktivt angreppssätt. Vi anser att metoden är relevant i förhållande till vår studie då den beskriver den sociala verkligheten som är ständigt föränderlig och hör till individernas skapande och konstruerande förmåga, samt lägger mer tonvikt på ord, tolkning och beskrivning än siffror (Bryman, 2018:61,455,479). Kvalitativ metod hjälper till att fånga nyanser, normer och värderingar på ett annat sätt än kvantitativa metoder. Syftet är att begripliggöra samhälleliga fenomen och sociala interaktioner, samt deras betydelse i de sammanhang där de skapas (Rennstam och Wästerfors, 2015A:13; Svensson & Ahrne, 2015:12)

#### 4.1.1 Semistrukturerade intervjuer

Vi har samlat in empiri genom sju semistrukturerade intervjuer, d.v.s. att vi förberett frågor i teman, men att vi har gett respondenterna stor frihet att utforma svaren. Vi som intervjuare har inte behövt använda vår intervjuguide för att ställa frågor i ordning, utan har haft utrymme för flexibilitet, men också kunnat fråga vidare om något respondenterna berättat och ändå hålla oss till våra preliminära frågeställningar (jämför Bryman, 2018:563). Intervjuer kan bidra till en mångsidig bild av respondentens livsvärld d.v.s erfarenheter, kontakter och aktiviteter, där personens agerande åskådliggörs och kan begripliggöras, men även öppnar för tvetydigheter. De bygger på en mellanmänsklig interaktion som gör intervjuerna beroende av vår föreställning och tolkning (Rennstam & Wästerfors, 2015A:29).

### 4.2 Forskningsprocessen

I vår forskningsprocess har vi tydligt redogjort för hur vi tänkt och resonerat kring våra metodval för att uppnå transparens. Det är bättre att vi är medvetna om eventuella svagheter i vår forskningsdesign, så att vi kan reflektera över dem i vårt genomförande samt för att läsaren ska kunna bilda sig en uppfattning om uppsatsens kvalitet (jämför Svensson & Ahrne, 2015:27).

### 4.2.1 Intervjuguide

Vi började med att utifrån vårt preliminära syfte och frågeställningar utforma en tematisering/kategorisering för att utveckla vår intervjuguide och bygga upp mer konkreta frågor. Vi gjorde först ett tema om deras arbete och socionomroll för att starta intervjun med lite lättare inledande frågor (jämför Bryman, 2018). Vidare hade vi skapat temat stress, men även motöverföring och sekundärtraumatisering. Eftersom vi i detta skede inte var säkra på våra begrepp i den empiriska världen lade vi till ett mer generellt tema där vi frågade om den emotionella aspekten i deras arbete, vilket i efterhand visade sig vara väldigt användbart för vårt slutliga material och inriktning. Vidare blev det ett tema om kollegialt stöd (*gruppnivå*) och om arbetsgivare (*organisationsnivå*). Sist hade vi temat utbildning där de fick reflektera tillbaka till vad deras utbildning gett och inte gett dem för att hantera sin yrkesroll och vad de själva har för tips till nyexaminerade. Vi avslutade med att fråga om intervjun väckt något i form av en ”övrigt” kategori, men de hade sällan något att tillägga när de fick reflektera över intervjun. Detta är den tematiska aspekten där vi har angett våra sakfrågor som vi genomförde våra intervjuer utifrån. Den dynamiska aspekten är då vi ställt frågor av uppföljningskaraktär i syfte att mer i detalj berätta vad som menas. Dessa bör formuleras “vad” och “hur“ för att ge upphov till mer spontana detaljerade beskrivningar istället för spekulativa förklaringar. Vi såg till att formulera våra frågor i så stor utsträckning som möjligt på detta sättet, men lade ofta också till själva ordet “beskriv” för att vi märkte efter första intervjun att det gav upphov till längre förklaringar och att intervjupersonerna inte behövde vara kortfattade (jämför Rennstam & Wästerfors, 2015A:29,31; Bryman 2018:569; samt se vår bilaga 8.2).

### 4.2.2 Urval

Bryman (2018:498) menar att de flesta tekniker för urval inom kvalitativ forskning innebär någon form av målstyrt eller målinriktat urval. Den gemensamma komponenten för målstyrda urval är att de utgår ifrån studiens syfte och de möjliga respondenterna väljs strategiskt ut för att de är relevanta för de forskningsfrågor som formulerats. Som forskare är det ofta så att urvalet ska spegla ursprungsgruppen; då det handlar om ett icke-sannolikhetsurval går det

inte att generalisera en population genom ett målstyrt urval. Vidare menar Bryman att det inte är ett bekvämlighetsurval där man som forskare mer eller mindre använder sig av respondenter som råkar dyka upp utan ett målstyrt urval där respondenter väljs ut utifrån studiens mål. Vid ett målstyrt urval väljs individer, verksamheter och organisationer utifrån relevans när det kommer till det fenomen som ska studeras (ibid:496).

Vi har valt snöbollsurval, som är en av teknikerna inom målstyrda urval. Forskaren väljer ut ett antal individer som är relevanta för studiens tema för en initial kontakt. Därefter används dessa individer för att få vidare kontakt med fler individer som har egenskaper eller erfarenhet som är relevant för studien (Bryman, 2018:504). Urvalsmetoden används ofta inom ramen för kvalitativ forskningsstrategi, men en svaghet är att den sannolikt inte är representativt för populationen (ibid:245).

Vårt tillvägagångssätt var att kontakta ett antal chefer för relevanta verksamheter inom socialt arbete via mail och fråga om de skulle vilja skicka vidare mailet till socionomer inom sina verksamheter, som sedan kunde välja att delta som respondenter genom att besvara mailet. Genom denna urvalsmetod var det sju respondenter som valde att delta. Samtliga sju respondenter är kvinnor som jobbar på Socialtjänsten med barn och unga-utredningar eller på Vård- och Omsorgsförvaltningen som biståndshandläggare eller LSS-handläggare. De är mellan 26 och 59 år och har varit yrkesverksamma mellan 2 och 13 år. Respondenterna arbetar i tre olika skånska kommuner, varav en större kommun och två mindre kommuner. Till dessa personer skickade vi ett informantbrev till per mail (se vår bilaga 8.1). I brevet gjordes en närmare presentation av oss samt studiens syfte och genomförandet av intervjuerna. Fördelen med att använda sig av snöbollsurval är att man lättare kommer i kontakt med individer som annars är svåra att nå (ibid.).

### 4.2.3 Genomförande

Vi började studien med att söka väldigt brett i tidigare forskning om emotionell belastning i socialt arbete och började utforma vår intervjuguide. Vi genomförde sju intervjuer varav sex av dem utfördes på deras arbetsplats och en på ett café. Vi ämnade att göra åtta intervjuer för mer mättnad och även bättre representation, men respondent 8 blev sjuk. Intervjuerna kunde variera från 30 till 45 minuter och

spelades in för att sedan transkriberas. Efter hand som vi intervjuade blev vi mer säkra på vad vi kunde närmre inriktade oss på som relevant tidigare forskning. Vi har sökt i databaser som ebscohost, lubsearch, lubcat på sökord som kollegialt stöd, socialt arbete, psykosocial arbetsmiljö, stress, copingteori. Vi sökte även motsvarande termer på engelska. På biblioteket kunde vi låna böcker utifrån en specifik hylla om emotioner i arbetsrollen. När intervjuerna var klara så kunde vi även välja ut två relevanta teorier efter att ha läst på om några stycken som initialt kunde vara relevanta.

#### 4.2.4 Bearbetning och analys

Vår analys började redan under insamlingen av materialet eftersom man inte kan låta bli att redan på förhand påbörja sin analys eftersom materialet hela tiden bearbetas (Svensson & Ahrne, 2015:42, Rennstam & Wästerfors, 2015B:222). Vårt fokus låg på variation och innebörd och inte att producera så mycket data som möjligt, även om vi behövde tänka på att uppfylla en känsla av mättnad i materialet varav styrkan att varva intervju och analys (Ibid). Efter transkribering av våra sju intervjuer bekantade vi oss mer med materialet och det skedde en reducering och en sortering av materialet.

Vi har utgått från Kathy Charmaz version av grounded theory, det vill säga istället för att upptäcka teorier, så konstrueras teorier för att hon ser de som föränderliga och ständigt under konstruktion i mänsklig interaktion. Genom att skapa teori utifrån empirin kan vi bättre förstå de sociala världar vi studerar. När vi samlat in data har vi i stor utsträckning anpassat oss efter fältet och sett det som vi utforskat snarare än frågat. Vidare har vi använt oss av sensitizing concepts som är en form av kategorisering där vi utifrån vår förförståelse redan gjort temat inför mötet med fältet och sett om de fortfarande är bärande efter mötet. Vi har sen behållit de som visat sig bärande och förkastat de som inte var för att hitta nya i materialet från fältet. I vårt fall blev till exempel kollegialt stöd och stress väldigt bärande förkonstruerade tema, medan andra förkastades. Nya tema såsom det stora fokuset på nyexaminerades upplevelser och anpassning istället kom ur materialet. Vi ägnade oss åt fokuserad kodning för att hantera allt material och identifiera de mest framträdande koderna och sätta ord på vår datamängd (Rennstam & Wästerfors, 2015A:32ff).



Våra teman valdes sedan även utefter relevans för studien utifrån våra forskningsfrågor och teoretiska utgångspunkter som möjliggjorde, men också begränsade analysen (Rennstam & Wästerfors, 2015B:221). Empirin i våra teman analyserades och tolkades sedan utifrån relevant tidigare forskning och våra utvalda teorier. Under hela analysförloppet fick vi kontinuerligt revidera i uppsatsen eftersom det kunde komma annat än vad vi först tänkt ur empirin (Rennstam & Wästerfors, 2015B:221, 231).

De citat som återges i analysen kan ha redigerats för att öka läsbarheten. När det utelämnats enstaka ord eller enstaka meningar på grund av upprepning eller tillfälligt sidospår är det markerat med [...] (Bryman, 2018:581)

### 4.3 Metodens äkthet och tillförlitlighet

Inom kvantitativ forskning är validitet och reliabilitet viktiga för att forskaren ska få en bild av kvalitén på det som undersöks (Bryman 2018:465). Validitet är inte något som är av värde inom kvalitativ forskning då mätning inte är det främsta intresset. Bryman (ibid.:467) redogör för ett perspektiv gällande hur man kan förhålla sig till validitet och reliabilitet i kvalitativ forskning och som bedöms utifrån andra kriterier. Det finns ett värde i att definiera termer och metoder när det kommer till bedömning av kvalitet gällande alternativa begrepp, vilka benämns som *tillförlitlighet* (trustworthiness) och *äkthet* (authenticity). Bryman skriver att tillförlitlighet består av fyra delkriterier; *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet*, *möjligheten att styrka och konfirmera*.

*Trovärdighet* motsvarar intern reliabilitet, vilket syftar till att det potentiellt kan finnas fler beskrivningar av en social verklighet och att det då är viktigt att trovärdigheten i den beskrivningen som forskaren gör är godtagbar även sett ur omgivningens perspektiv. Det handlar vidare om att studien genomförts i enlighet med rådande regler samt att de personer som är en del av den sociala verklighet man studerat får möjlighet att ta del av resultatet för att se så att forskaren uppfattat verkligheten på rätt sätt (ibid.:467). För att öka trovärdigheten samt transparensen i vår studie har vi spelat in och sedan transkriberat samtliga intervjuer; detta gör att vi även kan bemöta eventuell kritik i frågan. Vi har även beaktat att vi är två författare till studien och varit noga med att gemensamt tolka

material och empiri. Vidare har vi gett samtliga respondenter möjlighet att ta del av resultatet av vår studie om de önskar för att säkerställa att vi tolkat deras utsagor rätt.

*Överförbarhet* motsvarar extern validitet vilket innebär att forskaren i den mån det är möjligt säkerställer att studien är applicerbar även i en annan kontext eller situation, eller i samma kontext men vid en senare tidpunkt. Detta kan göras genom så kallade *thick descriptions*, vilket Bryman benämner som täta beskrivningar. Genom att noga redogöra får andra personer en databas som gör det möjligt att analysera om det är möjligt att överföra resultaten och applicera dem på en annan kontext eller tid (ibid.:468). Vår studie är bunden till en specifik kontext och tid samt behandlar ett tema som är aktuellt. Detta i kombination med en tät beskrivning av tidigare forskning, relevanta teoretiska utgångspunkter och insamlad empiri anser att vi de resultat vi fått fram har en god överförbarhet.

*Pålitlighet* kan jämföras med reliabilitet och handlar om att kunna återge en fullständig och tillgänglig beskrivning av samtliga faser i processen; forskningsfrågor, urval, beslut rörande analys och data osv, som sedan blir underlag för en eventuell granskning (ibid.:468). Pålitligheten i vår studie ligger i att vi kontinuerligt redogör för vad vi gör och varför. Vi har utfört vår analys på ett så transparent sätt som möjligt och refererar genomgående och synbart till vår insamlade empiri.

*Möjligheten att styrka och konfirmera* motsvarar objektivitet och innebär att forskaren är medveten om att det inte går att uppnå en fullständig objektivitet i samhällsvetenskaplig forskning. Detta innebär att forskaren måste säkerställa att han eller hon har handlat i god tro under arbetet med studien och inte medvetet påverkats av personliga värderingar eller teoretiska utgångspunkter (ibid.:470). För att möta detta krav har vi varit noga med att förhålla oss objektiva i största möjliga mån under tiden vi arbetat med studien, men vi är även medvetna om att det är omöjligt att inte till viss del påverkas av sin personliga referensram och tidigare erfarenheter när man exempelvis ska bearbeta material och slutsatser.

## 4.4 Brister i undersökningen

Svagheter med att välja kvalitativa intervjuer är att de ger en begränsad bild av ett

fenomen och måste behandlas därefter. Vi kan inte ta för givet att personer faktiskt handlar som de säger, vilket kan kontrolleras med observationer, men detta är ej relevant i vår studie. En annan svaghet är om vi som intervjuar faktiskt tolkar det intervjupersonerna berättar korrekt (Bryman, 2018:565). Eftersom kvalitativa studier startar rätt öppna och frågeställningar kan preciseras i efterhand så kan forskarnas uppfattning om vad som är viktigt och betydelsefullt färga arbetet mer än hos kvantitativa forskare som preciserar sitt material från första början. Kritiken mot att kvalitativa studier är ostrukturerade och kan påverkas av forskarna trots transparens gör att undersökningen även blir svår att replikera. Att det är svårare för forskaren att redogöra för vad hen konkret har gjort och kommit fram till sina slutsatser. Detta gör transparens i urval och tillvägagångssätt extra viktigt. Det ofta mindre urvalet av till exempel intervjupersoner och att dessa är specifika för ett område gör kvalitativa undersökningar dessutom är svårare att generalisera utöver den miljön de producerades i (ibid.:484f).

## 4.5 Etiska överväganden

Bryman (2008:170f) menar att grundläggande etiska frågor innefattar frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet för de personer som inkluderas i studien. Vi har under arbetet med studien tagit hänsyn till följande principer, i enlighet med Vetenskapsrådets kodex (2002):

*Informationskravet:* Forskaren ska informera respondenterna om att deltagandet sker frivilligt och att de när som har möjlighet att hoppa av utan att behöva uppge orsak. Respondenterna ska även få information om hur intervjun ska genomföras och vilka moment som ingår.

*Samtyckeskravet:* Respondenterna har rätt att själv avgöra om de vill medverka eller inte. Gäller studien en minderårig person ska vårdnadshavares godkännande finnas.

*Konfidentialitetskravet:* Uppgifter om respondenterna ska behandlas med försiktighet och personuppgifter förvaras så att de inte är tillgängliga för utomstående.

*Nyttjandekravet:* Den empiri som samlas in ska endast användas för den forskning som personen deltagit i.

För att uppfylla informationskravet sammanställde vi ett informantbrev som sedan skickades ut via mail till samtliga respondenter som tackat ja till att ställa upp. Där framgick vem vi är, studiens syfte, struktur och utförande. Även att intervjun är semistrukturerad och beräknas ta 40 till 60 minuter samt om de samtycker till att samtalet kommer att spelas in. Vidare informerade att deras deltagande sker frivilligt och att de när som har möjligheten att hoppa av. Samtyckeskravet uppfylldes sedan genom att intervjupersonerna meddelade oss att de tagit del av informantbrevet. Genom att avidentifiera respondenterna och behandla personuppgifter med försiktighet uppfylldes konfidentialitetskravet. Det material vi samlat in förstördes efter att studien slutförts och har endast använts till studiens ändamål vilket gör att vi även beaktat nyttjandekravet.

## 4.6 Arbetets uppdelning

Inledningsvis gjorde vi kunskapsläget och metoddelen gemensamt, vi skrev olika stycken men diskuterade kontinuerligt under arbetet för att få en samsyn. Därefter har Annah haft fokus på det teoretiska avsnittet medans Lina började reducera, sortera, koda och sammanfatta empirin i teman. Därefter har vi båda tillsammans suttit med analysen. Vi deltog båda i samtliga intervjuer, vi turades om att leda dem; en person var ansvarig för att ställa frågor och den andra fanns med som ett stöd och fyllde på med frågor vid behov. Vi har redigerat och haft synpunkter på allt i arbetet och är överens om att vi båda har tagit del i uppsatsens alla delar och att de skrivna orden är en produkt av oss båda.

## 5. Resultat och analys

Vi har valt att presentera vår insamlade empiri genom fyra huvudteman. Varje huvudtema är kopplat till en av våra frågeställningar och kommer analyseras utifrån våra teoretiska utgångspunkter samt de begrepp och den forskning som vi har presenterat i studien.

### 5.1 Utmaningar som nyexaminerad socionom

Vi kommer nedan utifrån våra respondenter att beskriva vilka svårigheter och utmaningar som finns för nyexaminerade socionomer och hur det påverkar upplevelsen av balansen mellan arbetskrav och kontroll. Vidare kommer vi redogöra för hur ovan nämnda balans kan påverka upplevelsen av stress och den psykosociala arbetsmiljön samt det glapp som kan uppstå mellan krav från organisationen och de ideal som nyexaminerade har.

#### 5.1.1 Att uppnå balans mellan krav och kontroll

Flera respondenter menade att det inte var självklart inom vilken del av socionomyrket som de skulle söka sig till efter att utbildningen slutförts, någon hade haft en deltidsanställning inom samma fält och en annan hade praktiskt erfarenhet från utförarsidan som de såg som värdefullt att kunna ta med sig in i sin nya roll. Samtliga kände att de inte var helt förberedda inför sin yrkesroll och vad den faktiskt innefattade i verkligheten eftersom de ansåg att utbildningen är väldigt teoretisk. När vi frågade respondenterna vad som fattades i utbildningen så menade de flesta att en förändring avseende praktikdelen av utbildningen hade varit önskvärt. Specifikt fanns det en önskan om praktik inom fler områden för att få större kunskap om hur fler områden av socialt arbete fungerar i verkligheten.

Jag tycker att man fick för lite praktik, man kanske skulle haft praktik på flera olika ställen för att det sätts rätt så mycket press på nyexaminerade socionomer tycker jag...där är så mycket mer i min roll som biståndshandläggare som man kanske inte visste innan. Att få komma ut mer och se hur verkligheten fungerar, och tidigare in i utbildningen så att man vet lite vad det är som väntar när man kommer ut, det tror jag är viktigt. (Respondent 2)

De flesta tyckte ändå om utbildningen och uppskattade väldigt mycket föreläsningar som var knutna till det "verkliga" arbetet som kunde förmedla erfarenhet gällande detta i så stor utsträckning som möjligt. Respondent 5 hade arbetat mycket i socialt arbete tidigare och kunde inte riktigt skilja vilka delar av hennes kunskaper som kom från erfarenhet och vilka hon fått genom socionomutbildningen. Vidare menade hon att oavsett vilket så var hon mycket nöjd eftersom hon kunnat sammanföra tidigare erfarenheter med nya teoretiska perspektiv. Respondent 7 beskrev det som ett förhållningssätt utifrån att man alltid vill ha mer och lära sig mer och att den nyfikenheten och viljan att lära sig ska ses som något positivt. Hon menar att detta bör tas med ut i arbetet då det erbjuds mer utbildning där och arbetstagaren får möjlighet att välja efter intresse:

Det är ju ungefär som att ta körkort, man kan fortsätta att träna på egen hand, man får ju bara en snuttifiering på socialhögskolan. Lite det, lite det, sen är det ju ute i jobbet man specialiserar sig på det man är intresserad av för där finns ju så många arenor. (Respondent 7)

Ovanstående reflektioner från våra respondenter kan kopplas till krav-kontroll-stödmodellen med utgångspunkt i att det finns höga krav på individen direkt när denne kommer ut i arbetslivet. Det saknas erfarenhet vilket skapar en obalans mellan de kraven som ställs och individens upplevelse av kontroll (Karasek & Theorell, 1990). Detta kan skapa osäkerhet och svårigheter att leva upp till vad de upplever förväntas av dem, vilket i förlängningen kan orsaka stress och ohälsa (Rubenowitz, 2004). När respondent 7 berättade att hon förväntade sig att utbildningen skulle fortsätta ute i arbetslivet har hon anpassat sitt förhållningssätt och eventuellt därmed även upplevelsen av vilka krav som ställs och vilka krav hon förväntade sig själv att leva upp till. Detta ökade i sin tur känslan av kontroll och minskade hennes stress (Nylén, 2017; Theorell, 2012). En del av pressen verkar definitivt komma från arbetsplatsen, men en del av pressen verkar komma från individen själv då denne förväntat sig att den teoretiska utbildningen borde varit mer förberedande. På grund av detta värdesätter de delar av utbildningen som erbjöd eller hade kunnat erbjuda mer praktiskt att knyta an till verkligheten. Det är önskvärt med mer praktisk kunskap för att vara förberedd och känna större förmåga att hantera de stressande utmaningarna som väntade (Rubenowitz, 2004).

Därför är det inte heller konstigt att några landar i fält där de känner att de redan har erfarenhet och kompetens, vilket gör dem mer säkra på sitt jobb och kraven och därmed upplever mer kontroll och då mindre stress.

### 5.1.2 Värdet av en genomtänkt introduktion

Respondent 2 berättade att hennes praktikhandledare sagt att det ibland blir en chock att komma ut i arbetslivet, oftast finns det inte möjlighet till tillräcklig upplärning och i mindre kommuner är resurserna begränsade. Respondent 1 började sin anställning under flyktingströmmen under 2015 när det var väldigt högt tryck på socialtjänsten, vilket inte innebar den bästa starten. Vidare menar samma respondent att de som börjar idag har det lite bättre då det numera finns en planerad introduktion, mentorskap samt konceptet med medhandläggning där två personer delar på ärendet. Flera respondenter förstärker bilden av att deras arbetsplatser tagit lärdom av vikten av en bra introduktion och förbättrat detta moment. Det är uppmärksammat att en bra upplärning och att successivt introduceras till arbetet är värdefullt, vilket överensstämmer med vad Tham & Lynch (2019) fann i sin studie, och är även sammankopplat till huruvida personal väljer att stanna på arbetsplatsen. I de fall där arbetsmiljöns struktur ger individen förutsättningar att hantera situationen är individens upplevelse av kontroll högre vilket skapar bättre förutsättningar för att hantera upplevelsen av stress och krav initialt i yrkeslivet (Karasek & Theorell, 1990). Det är intressant att höra respondenterna redogörelser för dessa förändringar, då vi ser kopplingen mellan en bra introduktion för att skapa en god psykosocial arbetsmiljö och för att individen ska kunna utvecklas i sitt arbete och vilja stanna kvar på arbetsplatsen.

Respondent 4 berättade att för henne var det viktigt att hon lärt sig om professionalitet under utbildningen och genom att använda det som ett förhållningssätt kunde man se hur det som upplevs jobbigt initialt i yrket blev lättare att hantera med tiden.

Jag kan tycka att det är överdrivet hårda krav men så fortsätter jag...det är mitt jobb, om jag hade tyckt att allt var jobbigt så hade jag ju inte klarat av att jobba här så, det är nog det som till sista gör att man bara kör man på... Du har kanske sett de ärendena där det gick bra, det blev bättre alltså, eller det blev inte bra men då har du ändå lärt dig någonting från dem. Jag

brukar alltid säga att de tuffaste ärendena det är dem jag alltid lärt mig mest utav. (Respondent 4)

Respondent 7 berättade om sitt förhållningssätt som innebar att hon lade till varje ny erfarenhet i sin verktygslåda, av vilka hon sedan kunde plocka fram vid behov. Även utbildningar som hon genomfört internt på arbetsplatsen kunde hon samla där, men hon menade även att det var viktigt att göra nya metoder till sin egen och bli bekväm, men att man fick räkna med att det kunde kännas stelt i början.

Oavsett alla metoder, vad det än är så är det ändå relationer som är viktiga och att vara autentisk på något sätt med det man gör, för hittar man på en roll så blir det inte bra. Det märks på dem, man tror på det man gör.  
(Respondent 7)

De två ovanstående förhållningssätten som respondenterna beskrivit kan tolkas som utvecklandet av personliga strategier i relation till sitt nya arbete och de krav som arbetet medför. De hade i ovan exempel tilltro till processen och försökte inte en positiv syn på sin arbetssituation, vilket gjorde att de inte såg det som en belastning, utan en berikning. Detta i sin tur reducerar negativ stress som skapar ohälsa (Nylén, 2017). Detta är inte samma som avsaknad av stress, utan att förhållningssättet till sin egen förmåga gentemot de krav som finns gör att arbetaren istället utvecklas under positiv stress (Rubenowitz, 2004). Detta kan exemplifieras genom respondent 4 upplevde att hon utvecklades genom utmaningar i yrkesrollen och kunde känna hon dragit lärdom av flera komplexa ärenden.

### 5.1.3 Krocken mellan organisation och ideal

En annan intressant aspekt som också dök upp var även jämförelsen med de som börjat arbeta parallellt med utbildningen. Respondent 4 berättade att det blev tydligt att studenter hade kvar kopplingar till det teoretisk i skolan när det anmärkts på att arbetet var väldigt rutin- och riktlinjestyrt och att det borde finnas ett bredare perspektiv och en helhetssyn. Hon menade att detta fortfarande är saker de ordinarie anställda försöker förhålla sig till, men med mer erfarenhet av hur detta måste förhållas till riktlinjer. Hon beskrev det som att studenten inte hamnat i det där hjulet som hon och hennes kollegor befann sig i:



Man vill så väl när man kommer ut från studierna och har lärt sig en massa tekniker och bara vill vara där och hjälpa till, sen inser man att det kan jag inte, verkligheten ser annorlunda ut än kanske man har trott innan.

(Respondent 1)

Genom att jämföra det förhållningssätt som nyexaminerade har och det som utvecklas med yrkeserfarenhet går det att identifiera en konflikt mellan den teoretiska utgångspunkt som utbildningen presenterat, professionens ideal och organisationens förutsättningar. Denna slutsats presenterar även Tham & Lynch (2019) i sin studie. Respondent 4 beskriver ovanstående konflikt följande sätt:

Ibland kan man uppleva sig själv som en portvakt för kommunens resurser, mer än att vi faktiskt ska använda lagen till något annat. När man väl kommer ut i jobbet så känns det som att allt handlar om ekonomi och det tror jag blir en krock när man börjar. Det tror jag är en chock när man kommer ut att man tror att man kan hjälpa till mer än man kan och det tar tid innan man kanske har landat i att jobba med det du har. (Respondent 4).

I mötet mellan politik, organisation, New Public Management-metoder och dess begränsade resurser kan den moraliska stressen uppstå när det blir obalans med den enskildes etiska arbetsmiljö. Detta i sin tur skapar stress i form av konflikt i den psykosociala arbetsmiljön där den enskilde måste försvara något som går emot vad den själv värderar utifrån *egenetik*, och gör att den enskilde står inför *etiskt klyvning* när denna även är fast i krocken mellan organisation och profession där den enskilde gärna vill vara lojal mot sin profession (Eriksson et al, 2004, Liljegren & Parding 2010). När det kommer till att som respondent 4 ovan kan känna sig som en portvakt till kommunens resurser, så är det en enorm moralisk börda för en välfärdsarbetare att sitta på dessa bedömningar (Linde och Svensson, 2013):

I början kunde jag nog tycka det var jobbigt utifrån saker som man inte kunde påverka, alltså i början trodde jag att jag kunde påverka mer än jag kunde... När jag såg att samhället kanske är uppbyggt på konstiga sätt och du vet när ekonomiska situationer styr, då kunde jag bli irriterad och

frustrerad och så och kunde prata mycket om det...man får gehör men egentligen så spelar det ingen roll för det ska ju ändå vara på något sätt och det kan ju påverka mycket för jag har ju inte mandat att påverka besluten. (Respondent 4)

Den enskildes känsla av brist på kontroll och att inte kunna påverka är en stressor som i längden kan påverka personens arbetsglädje och känsla för arbetsprestation (Huxley et al, 2005). I socionomyrket, speciellt inom myndighetsutövning finns det delar som ligger utanför handlingsutrymmet, exempelvis politiska beslut. Inom dessa områden kan fenomenet *ansvarsneutralitet* uppstå, vilket innebär att den professionelle förhåller sig neutral inför situationen till den grad att denne varken har en personlig eller professionell åsikt. Det kan också vara så att den professionelle väljer att ta en *medveten kamp* och försöka förändra något (Eriksson et al, 2004). Respondent 4 har i vissa situationer kunnat välja det senare alternativet, vilket kan ha gjort att hennes upplevelse av maktlöshet inför en del situationer inte orsakat långvarig negativ stress.

Så man har väl byggt upp sig själv lite tror jag för att hantera allt men det är jobbigt. Egentligen kanske man skulle prata med dom som är nyexaminerade för jag tror man går igenom väldigt mycket känslor i början. (Respondent 4)

Med mer erfarenhet så verkar en del av känslorna kring idealen och illusionen om yrket mattas av och det sker en anpassning till organisationens kontext utifrån den professionelles nya erfarenheter. Det sker troligtvis även en form av *rationalisering* där verklighetsuppfattning justeras till det rådande synsättet på arbetsplatsen (Eriksson et al, 2004). Om denna anpassning skulle fortsätta kan det leda till en depersonalisation för individen, vilket innebär en förlust av medkänsla och engagemang. Personen blir därmed utbränd av klyftan mellan människan och organisationen (Maslach och Leiter, 2001, Huxley et al, 2005). Respondent 2 berörde detta och menade att det är viktigt att hitta en balans avseende hur mycket man påverkas och den empatiska förmågan:

Med erfarenhet så hanterar jag den bättre men när jag kom ut i arbetslivet och det blev hög press på en och det var kanske många tunga ärenden

samtidigt så påverkade det mig jättemycket, och även privat. (Respondent 2)

Hon tar även upp att man “måste lära sig att hitta den perfekta balansen, inte vara avtrubbad men inte ta till sig det alldeles för mycket så det blir svårt att utföra sitt arbete.”

Respondent 1 tar upp att erfarenhet underlättar efter en tid när det kommer till att hantera situationer bättre, men det finns ingen genväg.

Det har nog kommit med åren att man, i början var man liksom i den här stressen och oron varje dag, lite hårdhudad blir man på vägen. Man får lära sig den tuffa vägen, det finns liksom inga genvägar. Man måste varit med om en del och ha sett en del för att klara av att lämna det där man ska istället för att ta på sig det själv. (Respondent 1)

Sammantaget ser vi att erfarenhet och den individuella tron på de personliga egenskaperna har en hel del att göra med hur man inte bara ser på utbildningen, utan även förmågan väl ute i arbetslivet (Nylén, 2017). Även om erfarenheten inte är som yrkesverksam socionom eller från utbildningen så kan man anta att anpassningen till organisationen och känslorna som medföljer blir mindre problematiskt och stressande utifrån att man har tidigare erfarenheter (anpassning) av liknande jobb. Det är nog därför nyexaminerade är i risk för att drabbas av ohälsa, men framförallt de yngre med mindre livserfarenheter i bagaget. Däremot om vissa exempel blir ihållande stressorer såsom etiska och moraliska konflikter, brist på kontroll kommer dessa fortsätta påverka arbetsmiljön och den enskilde negativt och bör åtgärdas av arbetsgivaren för att motverka stress och ohälsa.

## 5. 2 Upplevelser av emotionell belastning och stress

Vi kommer nedan redogöra för hur våra respondenter upplever stress, emotionell belastning och arbetets karaktär i sin yrkesroll och i vilka situationer dessa kan uppstå.

### 5.2.1 Reflektioner om stress

Vi frågade respondenterna när de upplever stress på sin arbetsplats, varav de nämnde vid hög arbetsbelastning och deadlines eller när dagens planering ändras till följd av något akut. Även när kollegor inte var på plats, vilket ökade arbetsbördan eller om respondenten själv var frånvarande en period och sedan hade mycket att ta igen. Vidare nämndes stor andel dokumentation, möten med otydliga syften samt brister i samverkan, både med kollegor och med andra aktörer:

Du kan planera din dag, men sen så slutar din dag i någonting helt annat. Och något som kan vara jobbigt, det är möten och det har vi pratat mycket om, boka inte upp oss på onödiga möten om de inte faktiskt har ett syfte för att vi har faktiskt mycket att skriva. (Respondent 4)

De akuta sakerna gjorde att de kan behöva stanna kvar längre på jobb, vilket hade större inverkan på fritiden och drabbade privata relationer för att jobbet tagit mycket av den mentala styrkan. En annan stressor som dök upp var att känna sig otillräcklig när man inte kan eller får hjälpa en person för att de inte vill ha hjälp, eller för att lagrum och riktlinjer säger annat:

Att man känner sig otillräcklig, det kan vara en stress för mig också att man vet att det här barnet eller den här ungdomen eller familjen har inte det bra men de vill inte ha några insatser från oss och det är kanske inte tillräckligt illa för att det ska handla om ett LVU eller annan placering och då måste man ju kunna släppa det och vara såhär, vi har gjort allt vi kan men nu går det inte längre. (Respondent 1)

En stressor som kunde vara lite svårare att släppa är de som är konfliktyllda och hotfulla:

Om det blivit en otäck situation där och då alltså om man har en arg förälder, man har en upprörd situation i rummet. Sånt, det tar ett tag att släppa det...det har ju hänt att man drömt om saker sen efter också. (Respondent 1)

Samtliga stressorer ovan finnes i Huxley et als studie (2005) och är länkade till ohälsa, speciellt att arbeta extra för att hinna med, då detta påtagligt tar av privatlivet. Denna bild av arbetstillvaron backas även upp av Arbetsmiljöverkets rapport (2018). De är alla arbetsrelaterade stressorer som kan upplevas värre av de som känner mindre kontroll inför situationen och utmaningen de står inför och därmed skapar ohälsa (Dahgren & Starrin 2004, Rubenowitz, 2004). Varje individ hanterar stress olika utifrån genetik, upplevelser/livserfarenheter och sin arbetsmiljö (Theorell, 2012). Reaktionen påverkas också av den psykosociala arbetsmiljön i form av omfattningen av stöd som omger arbetsplatsen, samspelet med kollegorna och tydlighet i organisationen (Rubenowitz, 2004, Karasek & Theorell, 1990). Den negativa stressen i dessa situationer bör hanteras genom att individen ges möjlighet att kunna signalera, gränssätta eller förändra så att balansen mellan krav och förmåga matchar för att återta kontroll och kunna leva upp till kraven på ett hälsosamt sätt (Nylén, 2017). Mycket av hanteringen av stress läggs på den enskilda individen att lösa och det kan då uppstå osunda strategier hos arbetstagaren för att hantera kraven och bör då även stöttas upp från arbetsgivarens håll då de har det yttersta ansvaret (Arbetsmiljöverket, 2015).

### 5.2.2 Reflektioner om emotionell belastning

När vi frågade om de tyckte det var jobbigt med klienters berättelser om deras livssituation, så menade de på att de känner med klienten och har empati, men att det är nåt som tillhör jobbet. Att man måste bli bra på att hantera detta för att vara professionell och kunna utföra sitt jobb, annars måste man jobba med något annat. Däremot menar respondent 7 att man inte ska vara utan känslor för även om vi alla är olika så är att visa en del känslor och empati i arbetet är att vara professionell:

Absolut, och den dagen vi inte påverkas då tycker jag att vi ska packa ihop våra saker och gå hem, för då är man inte på rätt plats mer. Man måste ha den, annars blir man blasé och det tycker inte jag, då gör vi inget bra jobb heller. (Respondent 7)

Detta visar att just när det kom till svåra livsöden och betungande livsberättelser, så verkar just denna aspekten vara den som socionomer är mest förberedda på.

Därmed inte sagt att de inte påverkas, men de är beredda på att påverkas av det för det är en del av jobbet som man vetat om och accepterat sedan innan. Det kanske är så att de till och med redan har med sig vetskapen av andras livsöden från verkligheten, samhällsproblem, media, böcker och nyheterna. Utifrån detta så matchar här socionomens förväntningar med utmaningen och de kan möta kraven, till skillnad från på andra områden. Detta kan ses som en personlig resurs som redan finns och som gör att de vid dessa tillfällen kan hoppa in snabbare i hjälpande, rationell problemlösningscoping istället för den känslomässiga (Nylén, 2017, Lazarus & Folkman, 1984).

Istället pratade respondent 4 om en mer komplex emotionell belastning.

Jag kan bli väldigt emotionell när vi pratar om det här praktiska, när vi pratar om våra brukare och så speciellt när det blir orättvisa till exempel om vi har gett ett avslag till någon trots att vi personligen tycker att vi har för höga krav kanske men jag utgår ifrån hur vi ska jobba... Det är klart att vi alla gör vad vi kan utifrån det vi kan utifrån riktlinjer och lagar... Så det blir oftast mycket diskussioner och tjafs med våra brukare när dom inte får (*insats*) det är det som är den största, jobbiga situationen man hamnar i som ny. (Respondent 4)

Samtliga respondenter berättade att de valde att bli socionomer för att de vill hjälpa människor och att det också är drivkraften i deras arbete. Men om socionomers arbetsdagar ska ses utifrån ovanstående citat så kan detta bli problematiskt. Inte bara utifrån att de måste försvara riktlinjerna fast de går emot dennes värderingar, utan att den också gör att socionomen kan uppleva att den inte hjälper. Utifrån detta måste de även hantera en konflikt åt organisationen. I slutändan går det inte bara emot värderingar och moral, utan även orsaken till att de blev socionomer och vad som är deras drivkraft i arbetet. Denna moraliska stress är ohälsosam för arbetaren (Nylén, 2017, Maslach & Leiter, 2001).

Både Huxley och Tham tar upp att bra klientkontakt och att känna sig uppskattad påverkar hur socionomer bedömer sina arbetsprestationer. Karasek och Theorell (1990) menar också att bra kontakt och feedback på klienter påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Tham (2019) påpekar att socialt arbete är ett svårt yrke

att få uppskattning i. Respondent 7 tycks därför ha utvecklat ett förhållningssätt till detta genom att sänka ribban på påverkan och uppskattning och därmed sitt behov av det:

På något vis ändå så tycker jag att, att det ger mig mycket mer än vad det tar... Och det är väl engagemanget och det är drivet, drivkraften och tron på att kan jag bara förändra för ett enda barn under alla mina verksamma år, så är det ändå lite grann en vinst. Man kan inte göra allt för alla men man kan göra något för någon. (Respondent 7)

Respondent 4 gav positiv feedback på utbildningens brukar- och anhörigperspektiv, och hade uppmärksammat på sin arbetsplats att hon hade närmare till de perspektiven än kollegor som var utbildade sociologer och statsvetare. Detta ansåg hon vara positivt trots att hon reflekterat med dessa kollegor utifrån att de med mer samhällsperspektiv i sin utbildning kunde distansera sig mer från vissa emotionella aspekter av arbetet, vilket också kunde anses positivt. Man kan här se att det finns något positivt med båda och dessa kollegor kan vara en resurs för varandra utifrån att de tolkar/upplever den nuvarande kontexten/situationen annorlunda utifrån inte bara deras personliga referensram och egenskaper, utan även vad de har med sig för livserfarenheter (Rubenowitz, 2004).

## 5.3 Socialt stöd och god psykosocial arbetsmiljö

Nedan kommer vi att redogöra för hur respondenterna upplever och värderar olika former av socialt stöd på sina arbetsplatser, både från kollegor, chef och organisation. Vi kommer beskriva de olika former av socialt stöd som vi identifierat under intervjuerna.

### 5.3.1 Kollegialt stöd

Det fanns en väldigt entydig uppfattning hos våra respondenter gällande vikten av att kunna ventilera till sina kollegor. Samtliga berättade att de både gick för att prata med sina kollegor och att kollegorna även kom till dem. Respondent 1 menade att även om det inte förändrar situationen att ventilera till någon får man

berätta vad man varit med om och att dela det med någon är ofta tillräckligt. Respondent 6 var inne på samma spår och menade att om du inte har någon att dela det tunga med, så kommer det att påverka dig:

Det är klart att det blir det. Arbetet är ju ensamarbete, sitter du med tunga val dag ut och dag in utan att ha någon att dela det med så kommer det ju att ta på dig, att påverka dig. (Respondent 6)

Här kan man se lite av det Huxley et al (2005) tog upp i sin studie om att det kollegiala stödet kanske inte påverkar på så vis att situationen förändras, men att man iallafall har stöd i situationen och sitter stöttande i samma båt åtminstone.

Vi ställde även frågan om hur viktig en fungerande arbetsgrupp är och hur en bättre eller sämre arbetsgrupp påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Samtliga respondenter tyckte att en arbetsgrupp som stöttade varandra både gällande den emotionella och organisatoriska arbetsbelastningen var grundläggande för arbetsmiljön på deras arbetsplatser. Respondent 6 berättade att hon tidigare jobbat i kommuner där det inte var kutym att de använde sig av sina kollegor som stöd i arbetet, vilket hon upplevde inte alls var bra. Vidare menade samma respondent att det i klientmöten kunde uppstå situationer som hon verkligen berördes starkt av, och att det öppna klimatet till kollegorna var ett stöd. De pratar om det som hänt och hon försöker att aldrig lämna arbetsplatsen innan det har funnits möjlighet att göra detta:

Det går inte att spara till en onsdag utan man lyfter det hela tiden till sina kollegor och sen tar man upp det i hela gruppen (Respondent 6)

Respondent 7 berörde samma sak och att berättade att på hennes arbetsplats har det tidigare funnits arbetsgrupper som fungerat sämre och det avspeglade sig direkt. Stabila arbetsgrupper är väldigt viktiga med den klientel hennes arbetsplats har, menade hon. Samma respondent ville även belysa hur viktigt det var med chefer och ledning med välvilja och tro på personalen och att orimligt höga krav inte är ett hållbart arbetssätt, då går personalen ”sönder” som hon uttryckte det:

Just ledningen, jag vill betona den; jag tycker de är välvilligt inställda här, det finns en välvilja och en tro på personalen och det tror jag är



jätteläkande. För är det någon som kommer och säger att du ska vara färdig med detta på fredag, kosta vad det vill. Den attityden att bli färdig...då hade jag gått sönder för länge sedan” (Respondent 7)

Karasek & Theorell (1990) menar att de negativa effekter som kan uppstå i samband med stress blir mindre om arbetstagaren upplever att handlingsutrymmet ger den kontroll som behövs för att hantera de arbetskrav som finns. Ett par av respondenterna upplever att ledningen på deras arbetsplats är väldigt förstående och flexibla i situationer där det behövs, exempelvis tar respondent 7 upp att i samband med vård av sjukt barn och personliga händelser har hon fått möjlighet att ha flexibla arbetstider för att både kunna hantera det personliga och sitt arbete. Genom att respondenten upplever en balans mellan kontrollen hon har över situationen och arbetskraven orkar hon med situationen och den tillfälliga stressen blir hanterbar. I samma situation får även stöd en betydande roll för respondentens upplevelse av stress för att Karasek & Theorell (ibid) menar att stödkomponenten har en utjämnande funktion i balansen mellan den upplevda kontrollen och de arbetskrav som arbetstagaren har.

Respondent 6 berättade att i hennes arbetsgrupp handlade det inte bara om att lyssna utan att även ge råd, och att hon ser kollegorna som den största tillgången när det kommer till stöd på arbetsplatsen. Vi frågade även om arbetet upplevs mer belastande om det parallellt pågår något i privatlivet. Respondent 6 menade att hennes arbetsgrupp var så tight att hon kände att hon kunde berätta om det fanns något som pågick och att de då tog hänsyn till detta. Respondent 2 menade att hon kände att dörren till hennes kollegor och även chef, alltid stod öppen.

Utifrån våra respondenters svar kan vi se att kollegialt stöd påverkar den psykosociala arbetsmiljön. Respondenterna framhåller vikten av att kunna ventilera när behovet uppstår och ser det som en del av processen när det kommer till att hantera arbetets karaktär. Vi kan se att det stämmer med forskning där den viktigaste komponenten för att anställda ska uppleva välbefinnande på arbetsplatsen är kollegialt stöd och bra ledarskap (Burns, 2009). Rubenowitz (2004) pratar om kollegialt stöd som en resurs för att motverka stress och framhåller arbetsgrupp och gemenskap för att kunna hantera stressiga situationer och arbetsförhållanden. Vi har uppmärksammat att det till viss del förekommer en

ansvarsförskjutning från arbetsgivaren till arbetstagaren avseende att denne själv till stor del måste ansvara för sin egen och sina kollegors psykosociala arbetsmiljö, vilket även bekräftas av Arbetsmiljöverket (2015).

### 5.3.2 Stödfunktioner på arbetsplatsen

Samtliga respondenter framhåller det kollegiala stödet även när vi frågade vad arbetsgivaren gör för att skapa en god psykosocial arbetsmiljö. Respondent 6 och 7 framhåller specifikt sin chef som en resurs när det kommer till att hantera olika former av belastningar på arbetsplatsen. Samtliga berättar även att det finns företagshälsovård knuten till deras arbetsplats, men det är ingen som vidare kan berätta om det finns tillgång till samtalsstöd eller vilken typ av hjälp som företagshälsovården erbjuder. Extern handledning förekom på hälften av respondenternas arbetsplats. Den andra hälften berättade att det hade diskuterats om det var något som eventuellt skulle införas men det var inget som fanns tillgängligt för närvarande:

Vi har ju någon form av företagshälsovård, [företagsnamn]. Som med allt annat så kostar ju sånt pengar för arbetsgivaren så det är ju inte sådär fritt blås dit. Utan det är nog mer en kutym av att liksom lösa det först här, sen kanske tillkalla det. (Respondent 1)

När vi frågade om arbetssättet att prata med kollegor var ett etablerat arbetssätt eller snarare en informell struktur fick vi lite olika svar. Respondent 6 berättade att arbetsplatsen hade olika inplanerade möten varje vecka där det fanns möjlighet att ta upp exempelvis tuffa ärenden eller situationer som man behövde stöd i, men att utöver det pratar de med varandra vid behov. De flesta andra menade att det inte var ett etablerat sätt utifrån organisationen utan ett arbetssätt som arbetsgruppen arbetet fram och att det blivit en form av kultur inom gruppen.

Respondent 1 menade att handledning där man kunde ta upp svåra ärenden var ett sätt för arbetsgivaren att hantera den utsatthet som personalen befinner sig i avseende emotionell belastning. Respondent 2 uppfattar det som att hennes chef tyckte att det var bra att hon och hennes kollegor ventilerade och att det är ett underförstått arbetssätt hos alla, och att man tar sig den tiden. Respondent 4 menade att det inte var en del av en formell struktur men att de jobbar i grupper

och att man väljer att ventileratill den som man har god kontakt med, precis som man skulle gjort utanför arbetsplatsen:

Men det är ju ett sätt som vi arbetat upp sen blir det nog mer att man går in till varandra, asså jag kan ju ha telefonsamtal som är jobbiga som ingen annan är med i och jag bara ”den här personen sa såhär” hur låter det för dig eller är det bara jag som reagerar, att man behöver liksom känna av.  
(Respondent 1)

Rubenowitz (2004) beskriver ett par faktorer som är viktiga för upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö, några av dessa är egenkontroll, positivt klimat mellan överordnade och underordnade, optimal arbetsbelastning och god gemenskap. Betydelsen av dessa faktorer och sambandet mellan dem och upplevelsen av en god psykosocial arbetsmiljö har vi även kunnat se genom vår studie. Vidare kan vi identifiera att trivseln på arbetsplatsen ökar om flera av dessa faktorer är uppfyllda. De respondenter som har en bra upplevelse av flertalet faktorer hade även höga tankar om sin arbetsplats och upplevde inte att stress var ett problem då det både fanns stöd och förståelse från chef och kollegor gällande detta. Detta kan förstås utifrån Krav-kontroll-stödmodellen; Karasek & Theorell (1990) menar att om arbetstagaren upplever kontroll och tillräckligt handlingsutrymme för att möta arbetskraven så blir den negativa effekten av stress mindre. Vidare redogör Karasek och Theorell (ibid) för olika typer av arbetssituationer; vilken kategori som socionomyrket tillhör kan variera utifrån arbetstagarens upplevelse av arbetsmiljön. *Active jobs* är en kategori som kännetecknas av hög egenkontroll och höga psykiska krav, det är även den kategori som anses ideal för att uppnå en god psykosocial arbetsmiljö och arbetstagarna mest lämpade för att hantera stress. Socionomyrket skulle också kunna placeras inom kategorin High-strain jobs som innebär låg egenkontroll och höga psykiska krav. Då innebär förutsättningarna för arbetstagaren och för den psykosociala arbetsmiljön se större risk för arbetsrelaterad psykisk ohälsa (ibid). Sammanfattningsvis kan vi konstatera att upplevelsen av stress grundar sig i både hur arbetsplatsen är organiserad gällande formella strukturer och kvalitén på ledarskap från chefer samt de informella strukturer som finns genom stöd och gemenskap från kollegor.

### 5.3.3 Det personliga nätverkets betydelse

Vi frågade respondenterna vilken roll deras personliga nätverk har för att hantera den emotionella belastningen av yrket. Samtliga tyckte att det är jätteviktigt att få prata med någon kompis eller familjemedlem efter en tuff dag på arbetet, även om det inte går att berätta några detaljer. Respondent 1 menade att det är något som de flesta gör efter en sämre dag på arbetet och liknade det med situationer i privatlivet, då man behöver prata med någon också känns det bättre.

Det är jätteviktigt det här man har runt omkring sig. Jag har kommit på, eller kommit på men upplever att man lätt isolerar sig när man har det tufft eller asså på jobbet sådär. (Respondent 1)

Respondent 7 berättade att det ibland kan vara svårt att prioritera och att utan stöd och förståelse hemifrån hade hon haft svårt att hantera jobbet känslomässigt. Detta exemplifierar hon genom att hon får möjlighet att få avlastning efter en tuff dag och få vila om hon behövde det. Vidare menade hon att alla relationer både på jobbet och utanför är viktiga för hennes välmående. Hon upplevde även att hon fick mycket förståelse från familjen att hennes jobb kräver mycket engagemang och att hon ibland måste ge sig iväg akut, och att hon får stöd i det är jätteviktigt för att hon ska orka med.

Utifrån Karasek & Theorell (1990) Krav-kontroll-stödmodell kan sambandet mellan socialt stöd i arbetet och hur arbetstagaren hanterar psykiska krav och stress förklaras. En form av socialt stöd benämns som *Socioemotional support* vilket inkluderar det stöd som arbetstagaren får utanför arbetet av familj och vänner (ibid). Detta innebär att upplevelsen av socialt stöd även utanför arbetsplatsen påverkar individens sammantagna upplevelse av stress och även upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön då individen har fler resurser att tillgå.

## 5.4 Strategier för stress och emotionell belastning

Följande avsnitt kommer att redogöra för vilka strategier vi identifierat att våra respondenter använder sig av för att hantera stress och emotionell belastning utifrån sin yrkesroll, samt vilka stödfunktioner arbetsplatsen erbjuder.

### 5.4.1 Förmågan att kunna skilja sfärerna

Samtliga respondenterna tar upp vikten av att kunna separera de olika sfärerna när vi frågade om hur de gjorde för att skilja på arbetsliv och privatliv. Respondent 1 och 5 berättade att det finns ett stort värde i att kunna gå i och ur sin yrkesroll, och att på arbetet hanteras situationer utifrån ett professionellt förhållningssätt.

Respondent 1 berättade vidare att en strategi var att inte ta med sin arbetstelefon eller dator hem, det var viktigt för henne att inte vara tillgänglig efter att hon gått hem från sin arbetsplats. Respondent 3 menade att hon genom åren och av erfarenhet lärt sig att när du går från jobbet då är det fritid. Respondent 4 menade att när hon är på sin arbetsplats så fokuserar hon bara på jobbet och när hon slutar då fokuserar hon helt på sin andra roll, att vara mamma. Respondent 6 hade som strategi att försöka tänka att "nu måste jag släppa det", när hon körde från arbetet och sedan sysselsätta sig med annat när hon kom hem:

Jag pendlar, och då brukar jag försöka andas ut jobbet när jag sitter i bilen och tänka, jag kan ju inte göra någonting nu så därför måste jag släppa det, försöka tänka så. Och sen försöka göra andra grejer när man kommer hem.  
(Respondent 6)

Behovet av att kunna separera de olika sfärerna kan förstås utifrån Lazarus & Folkmans (1984) copingteori. När individen väljer hur denne hanterar olika situationer skapas även förutsättningar för att ta sig vidare. Genom att samtliga respondenter identifierat värdet i att kunna skilja sfärerna åt har de utarbetat personliga strategier för att uppnå detta. Syftet blir således att kunna koppla bort eventuell stress från arbetet efter arbetstid vilket även innebär att individen får möjlighet till viktig återhämtning.

Vi frågade även om det händer att ärenden följer med hem i tankarna. Respondent 6 menade att det inte är alla ärenden som gör det, men att det händer att mer speciella ärenden gör det. Det har hänt hon tänkt på dessa mitt i natten men försöker då ha som strategi att tänka att det inte finns något att göra nu utan det får vänta till imorgon. Samma respondent berättar att hon har känt ett behov av att ändra sitt privatliv, från att ha haft behov av ett stort umgänge och mycket aktivitet till ett större behov av att vara ensam, både för att återhämta sig men

även för att kunna njuta av att vara själv. Respondent 1 berättade att när hon tog jobbet med sig hem så var det svårare att släppa de mer komplicerade ärenden som hon generellt funderade mycket över. Hon såg det som en lyx att ha ett kontor att vara på och där arbetade hon, hemma var hon ledig. Ovanstående sätt att hantera yrkets karaktär kan jämföras med hur Lazarus & Folkman (ibid) beskriver känslufokuserad coping, vilken innebär individens försök till att distansera sig eller positivt omtolka det som upplevs jobbigt. Genom att exempelvis ändra sina sociala vanor likt respondent 6 kan denne hantera de påfrestningar som arbetet innebär.

#### 5.4.2 Hantera arbetskrav

Under intervjuerna så identifierade vi flera olika strategier hos våra respondenter när det kommer till att hantera arbetskrav, stress och emotionell belastning. Samtliga tar upp strategin att prata med kollegor, det handlar oftast inte om att komma fram till någon ny lösning eller ordna problemet utan att helt enkelt få prata av sig om vad som hänt. Respondent 7 tar upp att det finns ett värde att faktiskt få visa känslor på arbetsplatsen och att känna att det här är en jättedålig situation för den här individen. Hon menade att det är okej att bryta ihop för att sen kunna gå vidare, att bära allt inom sig kan ge somatiska utlopp. Respondent 1 betonade att det för henne är viktigt att var uppmärksam på sig själv. Hon menar att socialt arbete är komplext då det utgår mycket från sig själv där man jobbar med sina egna personliga verktyg och man måste ha en medvetenhet.

Respondent 4 skriver upp allt och gör en plan när det är mycket att hantera på jobbet. Följer hon bara planen så blir det inte stressigt utan genomförbart. Respondent 7 berättade att om hon behöver vara hemma för vård av barn så tar hon om det finns möjlighet hjälp av någon i familjen för att kunna delta på det viktiga mötet som var inplanerat. För henne blev det en större stress av att vara hemma och behöva avboka mötet och känna att utredningen drog ut på tiden. Samma respondent betonade även vikten av frihet i arbetet; genom möjlighet att ta vård av barn endast delar av dagen eller att kunna jobba hemifrån. Hon menade att hennes chef litar på henne och låter henne styra sitt arbete, vilket gör att hon kan fokusera på att göra ett bra arbete.

Respondenternas sätt att förhålla sig till sitt arbete innefattar både att utarbeta strategier för att hantera arbetskraven men kan även förstås utifrån betydelsen av att uppleva sig i kontroll av situationen. Karasek & Theorell (1990) menar att upplevelsen av kontroll kan göra att en individ inte uppfattar eventuell påfrestning eller stress som negativ. Psykiska krav, som arbetstagaren upplever sig kunna hantera kan istället leda till lärande och utveckling. Genom att utarbeta personliga strategier med syftet att känna sig i kontroll och möta de arbetskrav som finns kan alltså exempelvis respondenterna istället för negativ stress känna att det varit utvecklande för dem att vara under denna press.

### 5.4.3 Att bli avtrubbad

Vi ställde frågan om respondenterna upplevt att de känt sig avtrubbade inför sitt arbete eller om de upplevt att någon kollega uppvisat tecken på detta. De flesta respondenterna upplevde inte att de själva känt sig avtrubbade inför situationer på arbetsplatsen men att med erfarenhet blev man mer van vid olika svåra och komplexa situationer. Vidare menade flera att det kan vara nödvändigt att byta arbetsplats om den känslan tar över och det upplevs svårt att vara empatisk:

Vi pratar en del om det jag och mina kollegor, det känns som att det är en farhåga man har. Man vill ju ha kvar sina naturliga signalsystem...där vill man ju inte komma till att man blir helt avstängd. Jag skulle ju inte säga att jag blivit avstängd, men det är klart att man blivit lite vanare.

(Respondent 1)

Respondent 5 uppgav att hon ibland kan gå in för mycket i rollen och bli fyrkantig, exempelvis när hon får mycket tryck från klienters anhöriga om varför hon fattat ett visst beslut. Vidare menar att hon att det blir en mekanism för att hantera påfrestningen men att det kan upplevas som att hon inte är empatisk, vilket kan vara problematiskt. Respondent 4 menade att det är en del av att skydda sig själv genom att till viss del stänga av:

Alltså jag tänker någonstans att det är naturligt för att skydda sig själv. Och så tror jag att det är så att jobbar man många år inom det här yrket utan att byta arbetsplats eller arbetsuppgifter, så tror jag det är rätt lätt att

man blir avtrubbad för då har du ju varit med om det mesta. Du har mött de flesta livsöden. (Respondent 4)

Hur individen medvetet och omedvetet hanterar påfrestningar i sin yrkesroll kan kopplas till behovet av att kunna sätta gränser och inte ta in för mycket som på olika sätt blir en belastning. Nylén (2017) menar att en form av coping är gränssättning, som utvecklas av individen i förhållande till dennes arbete. Det blir även ett sätt för individen att kontrollera situationen. Genom att det finns tillgång till ett handlingsutrymme kan individen nyttja sina egna resurser och kompetenser och utforma strategier likt dem som respondenterna beskriver. Med utgångspunkt i de olika arbetssituationer som Karasek & Theorell (1990) beskriver kan vi även dra slutsatsen att detta kan påverkas av vilken arbetssituation individen har och att hög kontroll i yrkesrollen är grundläggande för att individen ska kunna utveckla dessa strategier.

Samtliga intervjupersoner har en förförståelse att socionomyrket är sammankopplat med en hög andel utbrända och sjukskrivna. Vissa kunde se det på sin egen arbetsplats men de som inte upplevde det på sin arbetsplats upplever det fortfarande att det är så på en del andra arbetsplatser. De har även stött på kollegor där de upplevt denna varit empatiskt trött och att detta ha påverkats denna kollegas arbete och samspelet med klienter:

Jo, men det tycker jag att det är, ett mer utsatt yrke. Speciellt inom de socionombitarna som har med just myndighetsutövning att göra eller med socialtjänst att göra. Det är ett påfrestande yrke och jag vet inte hur många gånger min personalgrupp har förändrats. Dels folk som har slutat och inte känt att det här var något för dem, men också människor som har blivit sjukskrivna och gått in i väggen och slutat av den anledningen.”

(Respondent 1)

Detta tyder på en medvetenhet att de är i ett yrke där de behöver vara uppmärksamma på sig själva och försöka utveckla hälsosamma strategier i sitt arbete för att inte hamna där. Med ovan analys kan man se att det ligger en hel del ansvar på individen och att arbetsgivaren hade behövt gå in och backa upp mer i



ansvaret om den psykosociala arbetsmiljön och den emotionella belastningen som socionomer möter i sin vardag.

## 6. Avslutande diskussion

### 6.1 Sammanfattande slutsatser

Syftet med studien var att undersöka hur socionomer upplever sin psykosociala arbetsmiljö utifrån professionens karaktär och förutsättningar. Studiens resultat har visat att kollegialt stöd är den mest framträdande komponenten avseende vad våra respondenter upplever påverkar deras psykosociala arbetsmiljö. Detta bekräftas även till stor del av den tidigare forskning som vi tagit del av. Trots att empirin visat att kollegialt stöd är den enskilt viktigaste komponenten och att samtliga respondenter upplever en fungerande kollegial miljö kan vi inte bortse från de höga sjukskrivningstal som socionomyrket trots allt uppvisar. Detta indikerar att även om kollegialt stöd är viktigt för att uppnå en god psykosocial arbetsmiljö är det inte hela lösningen på problemet. Vi har problematiserat möjligheten att även om kollegialt stöd inte löser problemet med arbetsrelaterad psykisk ohälsa kan den verka för att inte öka siffrorna, något vi endast spekulativt kan anta. Vi har även problematiserat det faktum att genom att framhålla kollegialt stöd läggs mycket ansvar på individen, och vidare ställt oss frågan om det är rimligt för den enskilde arbetstagaren att vara en så central stödfunktion i ett redan utsatt yrke.

Genom våra teoretiska utgångspunkter har vi kommit i kontakt med Karasek & Theorells (1990) olika arbetssituationer. Active jobs representerar hög egenkontroll och höga psykiska krav och anses vara idealtypen, medan High-strain jobs blir motpolen med låg egenkontroll men fortfarande höga psykiska krav vilket anses vara påfrestande för arbetstagaren. Socionomyrket har ingen självklar plats inom någon kategori enligt vår empiri eller vår personliga uppfattning. Vi kan däremot se att det finns en skillnad i upplevelsen av arbetsmiljön mellan de respondenter vars beskrivning av arbetsplatsen stämmer överens med active jobs och de respondenter vars arbetsplats har drag från high-

strain jobs-kategorin. Vi drar slutsatsen att arbetsmiljön är kontextbunden och påverkas av många olika faktorer där kollegialt stöd är en komponent men att även ledarskap, arbetsgemenskap, balansen mellan krav och kontroll, personliga egenskaper och förutsättningar samt arbetsbelastning spelar in på arbetstagarens sammantagna upplevelse. Vidare kan vi se att det är av värde för den psykosociala arbetsmiljön att arbetsplatsens struktur eftersträvar att uppnå de förutsättningar som hittas i active jobs kategorin.

Vi har även identifierat att det kontinuerligt förekommer etiska överväganden i arbetet med människor, det handlar inte bara om bemötande och respekt utan även om konflikten mellan den egna moraliska kompassen och vad som är möjligt efter yrkesrollens handlingsutrymme, lagrum och inte minst samhällets resurser. Payne (2016) menar att det finns en konflikt mellan utövandet av auktoritet som socialarbetare och de grundvärderingar som socialt arbete utgår ifrån. Vi upplever att det är en emotionell belastning för individen att ständigt ställas inför dessa överväganden, och studien har visat att belastningen är större i samband med övergången från utbildning till yrkesverksam.

Som snart nyexaminerade socionomer upplever vi att en av de största svårigheterna är att förenas med verkligheten. Socialt arbete innebär för oss visionen om att kunna bidra till att människor kan förändra sina liv, vi har även tänkt att samhället har ett långtgående ansvar och genom det möjlighet och resurser att hjälpa de allra mest utsatta. Det kan bli problematiskt att komma ut i verkligheten och inse att handlingsutrymmet styrs väldigt mycket av befintliga resurser och att det inte alltid finns möjlighet att hjälpa. Detta kan vara svårt att hantera efter utbildningen, fyllda av kunskap och teorier och ett stort driv och vilja att göra skillnad. Med verkligheten menar vi exempelvis att alla klienter inte är motiverade, att det ibland handlar om att göra det bästa av situationen och skademinimera eller att en klient avböjer hjälp trots att det finns ett uppenbart behov. Det kan också handla om lagrum eller riktlinjer som begränsar handlingsutrymmet.

Avslutningsvis är vår uppfattning att det krävs en stor ansträngning från arbetsgivare för att komma till rätta med de höga sjukskrivningssiffrorna för arbetsrelaterad psykisk ohälsa som socionomyrket uppvisar. Det yttersta ansvaret

för den psykosociala arbetsmiljön bör inte i för stor utsträckning förskjutas från arbetsgivaren till arbetstagaren. Det finns värde i att arbetsgivaren inkluderar arbetstagaren och att ett gemensamt arbete bedrivs avseende att utveckla strategier för att undvika negativ stress och uppnå en god psykosocial arbetsmiljö. Arbetet bör bedrivas med syftet att förändra socionomyrkets strukturella förutsättningar som utgör grunden för utsattheten och således, även lösningen.

## 6.2 Vidare forskning

Vår uppfattning är att det saknas forskning avseende introduktionen till socionomyrket, och hur en bättre eller sämre introduktion och första tid som yrkesverksam påverkar individen framåt. Vi har genom vår studie sett att det finns en risk att drabbas av arbetsrelaterad psykisk ohälsa som nyexaminerad och under anpassning till yrket och till den organisation man befinner sig i. Detta är en risk utifrån att det finns en upplevelse av att inte kunna möta de krav som finns med den begränsade erfarenhet som en nyexaminerad har. Det skulle även kunna vara en risk utifrån att det är svårt att förenas med verkligheten då utbildningen teoretiska plattform inte alltid presenterar yrkets begränsningar. Vi skulle även tycka att det var intressant att titta på hur sjukskrivningssiffrorna påverkats av New Public Managements inträde i socialt arbete.

## 7. Referenser

- AFA (2016) Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro  
[https://www.afaforsakring.se/globalassets/forebyggande/analys-och-statistik/arbets-skaderapporten/arbets-skaderapport\\_2016.pdf](https://www.afaforsakring.se/globalassets/forebyggande/analys-och-statistik/arbets-skaderapporten/arbets-skaderapport_2016.pdf) Hämtad:2019-10-25
- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015) "Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen" i Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber AB: Stockholm
- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015) "Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt" i Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber AB: Stockholm
- Alm, Maria (2015). *När kunskap ska styra – om organisatoriska och professionella villkor för kunskapsstyrning inom missbruksvården*. Doktorsavhandling, Växjö: Linnaeus University
- Arbetsmiljöverket (2016) *Arbetsorsakade besvär*  
<https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsorsakade-besvar-2016/arbetsmiljostatistik-arbetsorsakade-besvar-2016-rapport-2016-3.pdf>  
Hämtad:2019-10-25
- Arbetsmiljöverket (2018) Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö",  
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf> Hämtad: 2019-11-09
- Arbetsmiljöverket (2015) Socialsekreterares organisatoriska och sociala arbetsmiljö  
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyrer/socialsekreterares-organisatoriska-och-sociala-arbetsmiljo-informationsblad.pdf> Hämtad 2019-11-09
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB.

Burns, Kenneth (2009) *Job retention and turnover: a study of child protection and welfare social workers in Ireland*. Doktorsavhandling, Cork: University College Cork

Dahlgren, Lars & Starrin, Björn (2004) *Emotioner, vardagsliv och samhälle*. Malmö: Liber AB.

Eriksson, Mimmi, Thorzén, Diana, Olivestam, E, Carl & Thorsén, Håkan (2004). *Att läkas i arbetslivet - Helhetsperspektiv vid förebyggande och rehabiliterande åtgärder mot stress och utbränning*. Lund. Studentlitteratur

Försäkringskassan (2018) Uppföljning av sjukfrånvarons utveckling  
<https://www.forsakringskassan.se/wps/wcm/connect/d3d2d056-0ae7-46d9-b350-ac87e4696f1c/uppfoljning-av-sjukfranvarons-utveckling-2018.pdf?MOD=AJPERES&CVID=> Hämtad: 2019-10-04

Huxley, Peter, Sherill Evans, Claire Gately, Martin Webber, Alex Mears, Sarah Pajak, Tim Kendall, Jibby Medina & Cornelius Kantona (2005) Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Worker Speaks. *British Journal of Social Work*, Vol. 35, p1063-1079

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

Lazarus, Richard. & Folkman, Susan. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Liljegren, Andreas & Parding, Karolina (2010) Ändrad styrning av välfärdsprofessioner – exemplet av evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, nr 3-4, s. 270-288.

Linde, Stig & Svensson, Kerstin (2013) ”Bokens ärende”. I Linde, Stig & Svensson, Kerstin (red.), *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*, 1. uppl., Liber, Stockholm.

Maslach, Christina & Leiter, Michael P (1999) *Sanningen om utbrändhet. Hur jobbet förorsakar personlig stress och vad man kan göra åt det*. Stockholm: Natur och Kultur

Nylén, Eva Charlotta (2017) *Psykosocial arbetsmiljö i välfärdssektorn - Krav i arbetet, resurser i arbetet och personliga resurser samt betydelsen av organiserade arbetsmiljöinsatser*. Doktorsavhandling, Stockholms universitet

Payne, Malcolm.(2006). *What is Professional Social work?* Bristol: Policy press

Peterson, Ulla. (2018) *Reflekterande kollegiala arbetsgrupper*. Sveriges Kommuner och Landsting, Linnéuniversitet

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

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015B) *Från stoff till studie - om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur

Rubenowitz, Sigvard, (2004). *Organisationspsykologi och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur

Tham, Pia & Lynch, Deborah. (2019) 'Lost in transition?' - Newly educated social workers' reflections on their first months in practice. *European Journal of Social Work*, Vol.22, no 3, p400-411

Theorell, Töres. (2003, 2012). Psykosociala faktorer - vad är det?. I Theorell et al (Red.). *Psykosocial Miljö och Stress*. Lund: Författarna och studentlitteratur AB

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*

[https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494\\_forskningsetiska\\_principer\\_2002.pdf](https://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf) Hämtad: 2019-11-19

# 8. Bilagor

## 8.1 Informantbrev



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Hej, vi söker personer som skulle kunna tänka sig att ställa upp på en intervju till vår kandidatuppsats under hösten 2019. Våra namn är Annah Ljung och Lina Brokopp och vi läser socionomprogrammet vid Lunds universitet. Vi är nyfikna på att undersöka vad man egentligen får lära sig av sin utbildning, arbetsgivare och kollegor för att hantera att inte bli utbränd och hantera när arbetet följer med hem. Vi är mest intresserade av den emotionella arbetsbelastningen socialt arbete kan ha och hur ni ser på och resonerar kring detta.

Tanken är att utföra enskilda intervjuer som beräknas ta ungefär 40-60 minuter. Ditt deltagande är frivilligt och vi kommer att aidentifiera alla individer och platser. Intervjuerna kommer endast att användas som empiri i vår kandidatuppsats och som deltagare har du rätt att ta del av materialet om så önskas.

Vi blir oerhört glada och tacksamma om du tar dig tid att bidra till vår uppsats. Har du några funderingar innan du vet om du vill vara med är det bara att höra av sig.

Med vänliga hälsningar

Annah Ljung

[an6640lj-s@student.lu.se](mailto:an6640lj-s@student.lu.se)

Lina Brokopp

[li2166br-s@student.lu.se](mailto:li2166br-s@student.lu.se)

Handledare:

Julia Bahner

[julia.bahner@soch.lu.se](mailto:julia.bahner@soch.lu.se)

## 8.2 Intervjuguide

### **Arbete**

Vad fick dig att välja att utbilda dig till socionom?

Har du reflekterat över vad din drivkraft i förhållande till din yrkesroll är?

Varför valde du att arbeta inom just denna verksamheten inom de olika yrkesval som finns inom socionomyrket?

Beskriv din arbetsplats och hur dina arbetsuppgifter ser ut (Hur ser en vanlig arbetsvecka ut?)

Hur många klientmöten har du en genomsnittlig arbetsdag?

Beskriv vad du upplever som svårast eller mest utmanande i ditt arbete?

Upplever du att socionomyrket är utsatt när det kommer till utbrändhet/sjukskrivning?

- Beskriv på vilket sätt

### **Stress**

Vad får dig att känna dig stressad i ditt arbete? Att inte veta?

Hur hanterar du eventuell stress i ditt arbete?

### **Motöverföring, sekundärtraumatisering**

Upplever du att du blir påverkad av vad dina klienter berättar för dig?

Om ja: Hur hanterar du detta?

Väljer du bort ärenden som kan trigga något från ditt eget liv? (Har det gjort det?)

Är det några ärenden du upplever svårare eller undviker?

Varför?

### **Den emotionella aspekten av socialt arbete**

Hur ser du på det sociala arbetets karaktär och att den emotionella belastningen som yrket ofta innebär?

Upplever du att ditt privatliv påverkas av att utsättas för emotionell belastning i ditt arbete?

Upplever du att du påverkas mer av den emotionella aspekten av ditt arbete om du har mycket som pågår i ditt privatliv parallellt?

Hur gör du för att skilja mellan arbete och privatliv?

Vilka strategier använder du för att koppla bort arbetet när du kommer hem?

Har du träffat någon kollega som du upplever tappat sin empati? Är empatisk trött?



### **Kollegialt stöd (Gruppenivå, Nuvarande arbete som socionom)**

Brukar du prata om svåra händelser och upplevelser på din arbetsplats med dina kollegor?

Brukar dina kollegor komma och prata av sig om sitt arbete?

- Upplever du att detta hjälper dig att hantera den emotionella biten av ditt arbete?

Hur viktigt är det för dig med kollegialt stöd?

- Är det ett etablerat arbetssätt på din arbetsplats att använda sig av kollegialt stöd som en stödfunktion i arbetet?

Upplever du att arbetsgruppen är viktigt för måendet? dålig arbetsgrupp mått man sämre.

### **Arbetsgivare (Organisationsnivå)**

Upplever du att din arbetsgivare ger dig stöd och hjälp i ditt arbete?

Vilka olika typer av stöd/ hjälp finns det att tillgå på din arbetsplats?

Reflekterat över stöd o hjälp? Vad hade kunnat göra din psykosociala arbetsmiljö bättre?

### **Utbildning (Individnivå)**

Känner du att din utbildning gav förberedelse gällande att hantera arbetslivet?

- Beskriv

Har du reflekterat över vad som skulle kunna förbereda studenter bättre för arbetslivet?

- Beskriv vad du tycker fattas i utbildningen och som skulle kunna förbättras
- Tips till nyexaminerade?