



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Socialhögskolan

# “Det handlar mycket om att släcka bränder”

**En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelse av arbetsrelaterad  
stress**

Lena Karimi & Melisa Mašinović  
Kandidatuppsats (SOPA 63)  
Termin: VT20  
Handledare: Ulrika Levander

## Abstract

This study aims to investigate the experience of work-related stress among childcare workers. It further explores the ways in which stress can be prevented in the workplace. The study is based on a qualitative research method, consisting of six semi-structured interviews with social workers. The theoretical framework for this study was Karasek and Theorell's demand-control model. The empirical material shows that there are organizational factors such as caseload, the content of a case, administrative work, and schedule adjustments that contribute to work-related stress. Additionally, the empirical material shows that lack of consent from youths and legal guardians and decisions that lie on other actors, can also contribute to stress.

These work obstacles can result in children remaining exposed. The participants of the study also describe collegial support among colleagues as an important part of their work. Unlike previously believed, our study shows that social support as a protective factor can create an opposite and contradictory effect when it comes to the development of work-related stress. Preventative measures are also perceived as unnecessary among employees due to workload. As a result, the study finds that even if social workers want to have more control over their work situation, they are unable due to work obstacles.

Nyckelord: *Work-related stress, child welfare workers, demand, control, social support*

## Förord

Vi vill börja med att tacka samtliga sex socialsekreterare som tagit sin tid och ställt upp på att bli intervjuade, trots den rådande situationen med Covid-19 och för att de gjorde det möjligt för oss att genomföra vår studie. Vi vill även ge ett stort tack till vår handledare Ulrika Levander som bidragit till många goda reflektioner, gett oss konstruktiv feedback och inspirerat oss i vårt uppsatsskrivande.

## Innehållsförteckning

<b>1. Bakgrund</b>	<b>6</b>
1.1 Syfte	7
1.2 Studiens frågeställningar	8
1.3 Begreppsdefinitioner	8
1.3.1 Stress & stressorer	8
1.3.2 Socialsekreterare	8
1.4 Disposition	9
1.5 Arbetsfördelning	9
<b>2. Tidigare forskning</b>	<b>9</b>
2.1 Inledning	9
2.2 Socialsekreterares arbetsvillkor i Sverige	10
2.3 Organisatoriska stressfaktorer	10
2.4 Förebyggandet av arbetsrelaterad stress	11
2.4.1 Öppenhet	12
2.4.2 Socialt stöd	12
2.4.3 Kunskap om fenomenet	13
2.5 Organisatorisk stresshantering	13
2.6 Avslutning	14
<b>3. Teoretiska utgångspunkter</b>	<b>14</b>
3.1 Inledning	14
3.2. Kontroll	15
3.3 Krav och resurser	15
3.4 Krav- och kontrollmodellen	15
3.4.1 Aktivt arbete	16
3.4.2 Spänt arbete	16
3.4.3 Avspänt arbete	16
3.5 Socialt stöd	17
<b>4. Metodologiska överväganden</b>	<b>19</b>
4.1 Förkunskaper	19
4.2 Kvalitativ metod	19
4.2.1 Intervjuform	20
4.2.2 Intervjuguide	21
4.2.3 Genomförandet av intervjun	21
4.3 Urval	22
4.4 Validitet och reliabilitet	23
4.5 Bearbetning och analys	24
4.6 Metodologiska konsekvenser	25
4.7 Etiska överväganden	26

<b>5. Resultat och Analys</b>	<b>28</b>
5.1 Arbetsbelastningens betydelse för det arbete som utförs	28
5.1.1 Ärendemängd och ärendetyngd - två omfattande begränsningar i barnskyddsarbetet	28
5.1.2 Dokumentation som en tidstjuv	30
5.1.3 Oförväntade förändringar i dagsplaneringen	31
5.2 Bristande samverkan - en frustration hos socialsekreterare	32
5.3 Bristande samtycke som ett hinder	33
5.4 Socialt stöd - ett tvåsidigt mynt	35
5.4.1 Motsägelsefullhet i det stöd som ges	37
5.5 Det förebyggande arbetet och dess betydelse	39
5.6 Kritik till krav, kontroll och stödmodellen	41
<b>6. Avslutande diskussioner</b>	<b>42</b>
6.1 Slutsatser	42
6.2 Avslutning och förslag till fortsatt forskning	43
<b>7. Referenslista</b>	<b>44</b>
<b>8. Bilagor</b>	<b>47</b>
Bilaga 1 - Intervjuguide	47
Bilaga 2 - informationsbrev och samtyckesblankett	49

# 1. Bakgrund

Diskussionen kring arbetsrelaterad stress är inget nytt utan är något som har uppmärksammats sedan en lång tid tillbaka. Arbetsrelaterad stress har utvecklats på ett oroväckande sätt både i Sverige och i andra länder Almén (2007:13). Mellan åren 2012 och 2015 gjordes i Sverige drygt 5200 anmälningar kopplade till arbetssjukdomar, som uppstått till följd av hög arbetsbelastning och stress, vilket Arbetsmiljöverket (2017) menar är en fördubbling. Det har även skett en ökning av långtidssjukskrivningar här i landet, vilket till stor del präglas av stress (Almén 2007: 13).

Socialekreterare beskrivs vara en grupp som löper hög risk att utveckla stress och utbrändhet (Lloyd, King & Chenoweth 2002: 263). Arbetsmiljöverket (2018: 4) beskriver att det skett organisationsförändringar i form av att arbetet blivit mer mål- och resultatstyrt, vilket har resulterat i ett svårare arbetsklimat för de anställda. Höga krav ställs på socialekreterare i kombination med en hög arbetsbelastning och få resurser att arbeta med. Likaså lyfter Lloyd, King och Chenoweth (2002: 263) fram att socialförvaltningar har för få resurser i förhållande till den sociala hjälp som människor behöver. Detta ligger i linje med Arbetsmiljöverket (2018: 4), som menar att anställda som inte har tillräckliga resurser för att möta de krav som ställs, löper större risk för att utveckla en sämre hälsa samt att det arbete som utförs, präglas av en sämre kvalitet.

Även i Arbetet (Martinsson 2017) belyses socialekreterarnas slitsamma arbetssituation. Han understryker att en av tre socialekreterare mår dåligt på grund av en hög arbetsbelastning på arbetsplatsen. Arbetsmiljöverket (2018: 16) menar att den höga siffran är en följd av den obalans som finns mellan de krav som ställs och de resurser den anställde har. Det ställs höga krav på att socialekreteraren ska hantera den höga arbetsbelastningen trots att det råder tidsbrist (ibid.).

Vad har forskningen att säga i frågan om stress? Tidigare forskning visar att det är individuella faktorer som bidrar till stress samt att det ligger ett ansvar hos den enskilde själv att utveckla sin hanteringsförmåga (Dillenburger 2004: 223). Dillenburger (ibid.) lyfter i sin studie istället fram att stress inte beror på att den enskilde är stresskänslig, utan pekar snarare

på organisatoriska faktorer. Dillenburger (ibid.) menar därför att det blir av vikt att identifiera rätt stressfaktorer för att sedan kunna införa rätt typ av hanteringsverktyg.

Studier, artiklar och den generella debatten om stress har skapat en grogrund för frågor om hur vi bör hantera arbetsrelaterad stress. I dagsläget visar ett flertal studier på att socialt stöd är en av de viktigaste resurserna vid reducering av stress på arbetsplatser, vilket Vyas och Luk (2010: 848) menar kan ske i form av ett starkt stöd från kollegor och handledare.

Sedan vi påbörjat socionomutbildningen har det kommit till vår kunskap att socionomyrken ofta präglas av stress, framförallt hos dem som jobbar med myndighetsutövning. Vi har med stöd i verksamhetsförlagd praktik fått en uppfattning om socialsekreterares arbetssituation, som bekräftar det sociala medier problematiserat genom åren som bland annat artikeln i Arbetet (Martinsson 2017). Studien är relevant för socialt arbete då socialsekreterare upplever arbetsrelaterad stress och är en yrkesgrupp som kommer i kontakt med utsatta människor i samhället. Genom att undersöka socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterad stress kan vi också bilda oss en uppfattning om varför stress uppfattas som svårhanterligt att förebygga. Forskning visar att socialt stöd är en av de viktigaste faktorerna vid förebyggandet av arbetsrelaterad stress. Om det skulle vara fallet, hur kommer det sig att problemet kvarstår? Genom att studera hur socialt stöd upplevs och vilka ytterligare insatser verksamheter har för att förebygga stress, kan man på så sätt påbörja den förändring som borde ha skett tidigare. För att kunna undersöka hur socialsekreterare upplever arbetsrelaterad stress har vi valt använda oss av socialsekreterare inom barn och familj för att exemplifiera detta. Många av de barn som dessutom blir aktuella för barnavårdsutredningar är enligt Sallnäs (2003: 208) redan strukturellt utsatta. Det blir därmed intressant att studera hur detta fenomen upplevs.

## 1.1 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare förstår och upplever arbetsrelaterad stress samt det förebyggande arbete som bedrivs på arbetsplatsen.

## 1.2 Studiens frågeställningar

- Hur beskriver och upplever socialsekreterare arbetsrelaterad stress?
- Vad upplever socialsekreterare bidrar till och reducerar arbetsrelaterad stress?
- Hur resonerar socialsekreterare kring förebyggandet av arbetsrelaterad stress?

## 1.3 Begreppsdefinitioner

### 1.3.1 Stress & stressorer

Stress är ett begrepp som inte har en tydlig definition, då det definieras på olika sätt av forskare (Almén 2007: 29). Enligt Theorell (2012: 40) kan stress beskrivas som en fysiologisk reaktion som uppstår till följd av en viss omständighet. De omständigheter som bidrar till fysiologiska reaktioner benämner Theorell (ibid.) som stressorer. Jonsdottir och Folkow (2013: 26) menar att det inte finns några bestämda stressorer, utan att det är individens egna erfarenheter som avgör vad som blir till en stressor.

### 1.3.2 Socialsekreterare

Sacos förbund (u.å ) definierar socialsekreterare, som den grupp av socionomer som arbetar på socialförvaltningar med myndighetsutövning. I 3 kap. 3§ andra stycket Socialtjänstlagen (2001:453) beskrivs det vilka krav som ställs på handläggare som arbetar med barn och unga. I deras arbetsuppgifter ingår det att de ska ha kompetens i att avgöra om en utredning ska inledas, bedöma vilka behov klienten har samt besluta om en lämplig insats. De har även en skyldighet att följa upp insatser. I 11 kap. 2§ SoL står det att en utredning ska avslutas inom fyra månader från det att den har inletts, om det inte finns särskilda skäl. Socialsekreterare har också en skyldighet att dokumentera enligt 11 kap. 5 § SoL. Socialstyrelsen (2016: 82) förtydligar i deras handbok till socialtjänsten, att en utredning enligt 11 kap. 2§ SoL ska avslutas om vårdnadshavare eller barn, som då måste vara 15 eller äldre, inte är intresserad av att få det stöd de har blivit erbjudna. Det förutsätter att det inte finns ett vårdbehov som går utöver samtycket. Dock poängteras det i 3 kap. 6 a§ SoL att barn, som är över 15 år, kan bli beviljade insatser om de samtycker till det eller begär det, trots att det inte finns ett samtycke hos vårdnadshavare. Socialsekreterare inom barn och familj samverkar dessutom med andra aktörer som t.ex. skola och barn- och ungdomspsykiatri (Sacos förbund u.å).



## 1.4 Disposition

I det inledande kapitlet ges en beskrivning på det fenomen som studeras i uppsatsen, uppsatsens syfte, frågeställningar samt begreppsdefinitioner. I kapitel två presenteras tidigare forskning i relation till det studien syftar till att undersöka. Det sker i form av olika artiklar, som behandlar arbetsrelaterad stress utifrån olika perspektiv. I det tredje kapitlet presenteras relevanta teorier och begrepp som kommer att användas i analysen. Fjärde kapitlet behandlar diskussionen om val av metod samt vilket tillvägagångssätt som har använts vid insamlingen och bearbetningen av data. I kapitel fem redogörs studiens resultat och analyseras utifrån utvalda begrepp, teori samt tidigare forskning. I det slutliga kapitlet sammanfattas studiens slutsatser, metodologiska konsekvenser behandlas samt ges förslag på kunskapsluckor som vi anser att det bör forskas mer kring.

## 1.5 Arbetsfördelning

Vi valde att enbart dela upp följande delar av arbetet sinsemellan: kunskapssökning, metodkapitlet och transkriberingen. Resterande delar av studien har genomförts gemensamt och i samförstånd med varandra. Under undersökningsprocessen har vi granskat varandras utkast för att sedan diskutera och utveckla dem tillsammans.

# 2. Tidigare forskning

## 2.1 Inledning

Arbetsrelaterad stress är ett komplext och mångtydigt fenomen. I detta kapitel kommer därmed några av dessa perspektiv att belysas med stöd i olika vetenskapliga artiklar, som både är nationella och internationella. De vetenskapliga artiklar vi har valt ut presenterar faktorer som bidrar till utvecklingen av stress, hur arbetsrelaterad stress kan förebyggas och stresshantering som sker på organisatorisk nivå.

För att hitta de vetenskapliga artiklar som presenteras i studien, har vi använt oss av databasen LubSearch. De centrala begrepp som använts för att hitta relevanta artiklar är bland annat: *socialt arbete*, *socialsekreterare*, *socialarbetare*, *arbetsrelaterad stress*, *social work*,

*child protection service, work related stress, job stress, job-strain, job-related stress, stress, burnout och prevention.* Begreppen har använts i olika konstellationer för att kunna få fram olika resultat.

## 2.2 Socialsekreterares arbetsvillkor i Sverige

I en enkätstudie genomförd av Tham (2018) har utvecklingen av socialsekreterares arbetsvillkor studerats. Undersökningen syftar till att följa upp en studie som genomfördes 2003 och som behandlade barnavårdsutredares arbetssituation och arbetsvillkor i Sverige. Resultatet visar på att dagens socialsekreterare utsätts för mer slitsamma arbetsvillkor. De socialsekreterare som deltog 2014 var mer överbelastade och var dessutom tvungna att arbeta mer övertid än de socialsekreterare som deltog i studien från 2003 (Tham 2018: 459).

Enligt Tham (ibid.) möter dagens socialsekreterare fler akuta situationer på grund av akuta klientärenden och personalbrist, vilket gör att socialsekreterare blir tvungna att hantera andra kollegors ärenden. Det har resulterat i att socialsekreterare allt oftare blir tvungna att anpassa den planering de har gjort. Vidare visar studien att det över tid har skett en förändring av socialsekreterares arbetsuppgifter (Tham 2018: 460). Mer än tre fjärdedelar av de socialsekreterare som deltog 2003 uppgav stöd och rådgivning som en del av deras arbete, till skillnad från de socialsekreterare som deltog 2004, där enbart en fjärdedel uppgav stöd och rådgivning som en del av deras arbete (Tham 2018: 456f). Tham (ibid.) menar att den huvudsakliga arbetsuppgift dagens socialsekreterare har är att utreda, vilket skiljer sig från hur det var år 2003, då arbetet inkluderade mer varierande arbetsuppgifter.

## 2.3 Organisatoriska stressfaktorer

Rådande kunskapsläge pekar också på att socialarbetare löper en högre risk att utveckla stress och utbrändhet än andra yrkesgrupper. I en översikt av forskning om stress visar Lloyd, King och Chenoweth (2002: 263) att det främst är organisatoriska faktorer som bidrar till stress och utbrändhet bland socialarbetare, i form av arbetsbelastning, arbetstryck och rollkonflikter. Rollkonflikter är förekommande då de å ena sidan ska hjälpa klienter på bästa sätt, och å andra sidan följa de regelverk och riktlinjer som finns, vilket innebär att det ställs

förväntningar på att de ska lösa situationer trots den låga autonomi och få resurser de har (ibid.).

Likaså drar Antonopoulou, Killian och Forrester (2017: 48f) i en tvärsnittsstudie slutsatsen att organisatoriska faktorer, som bland annat arbetstillfredsställelse och arbetsmiljön kan bidra till reducering av stress. De nämner att det finns sju faktorer som bidrar till högre kvalite i det arbete som utförs inom barn och familj (Antonopoulou, Killian & Forrester 2017: 43f). Reducering av ärenden beskrivs vara en av de sju faktorer som bidrar till att anställda kan arbeta mer effektivt. En annan faktor är ett starkt administrativt stöd, som kan bidra till mer direktkontakt mellan den anställde och klienterna. Vidare beskrivs små arbetsgrupper och mindre diskussionsgrupper som ytterligare faktorer (ibid.). Deras resultatet visar på att de arbetsplatser som utgick ifrån ovannämnda faktorer, var också de som upplevde en lägre grad av stress (Antonopoulou, Killian & Forrester 2017: 48f). Sammantaget kom de fram till att mindre arbetsgrupper, en hög tillsyn över anställda och ett gott praktiskt stöd på arbetsplatsen, bidrar till en positiv organisatorisk kontext för den enskilde (ibid.).

Welander, Astvik och Hellgren (2017: 23) lyfter i deras enkätstudie fram hur motstridiga krav tillsammans med lågt inflytande, får en betydande roll vid utveckling av stressrelaterad ohälsa. Welander, Astvik och Hellgren (2017: 10) menar att motsägelsefullhet uppstår när socialsekreterare å ena sidan ska tillgodose de krav som ställs av klienterna, klientens anhöriga och ledningen, och å andra sidan ska följa socialarbetares etiska riktlinjer. Vidare identifierar Welander, Astvik och Hellgren (2017: 18) ett samband mellan en lägre grad av öppenhet och en högre grad av stressymtom. Med öppenhet menas de möjligheter socialarbetare har för att kunna framföra de synpunkter och den kritik de har (Welander, Astvik & Hellgren 2017: 11).

## 2.4 Förebyggandet av arbetsrelaterad stress

På vilket sätt arbetsrelaterad stress kan förebyggas skiljer sig åt beroende på hur man ser på fenomenet. Nedan kommer olika perspektiv som berör det förebyggande arbetet av arbetsrelaterad stress att lyftas fram.

#### *2.4.1 Öppenhet*

I Vyas och Luks (2010: 847) enkätstudie påpekas att en bättre kommunikationsförmåga på arbetsplatsen bidrar till att förebygga stress bland de anställda. I en svensk undersökning drog Welander, Astvik och Hellgren (2017: 23) liknande slutsatser, då deras resultat visar att socialförvaltningar behöver ha ett mer öppet arbetsklimat, vad gäller medarbetarnas åsikter, för att kunna förebygga hälsorisker. Utöver en bättre och en mer öppen kommunikation menar Vyas och Luk (2010: 847) att en minskning av ärenden kan minimera stress bland de anställda, framförallt bland de socialsekreterare som har mindre arbetserfarenhet då de anses vara den grupp som löper större risk att påverkas av stress.

#### *2.4.2 Socialt stöd*

Welander, Astvik och Hellgren (2017: 10f) presenterar i sitt resultat att kollegialt stöd, som ges av arbetsledare och kollegor kan reducera arbetsrelaterad stress. Den betydelse det sociala stödet får för det förebyggande arbetet bekräftas av Vyas och Luk (2010: 848), då deras studie lyfter fram att ett starkt stödjande system av kollegor och handledare kan förhindra utvecklingen av stress hos de anställda. Deras resultatet visar att den anställdes relation till arbetsledare och kollegor var den faktor som var minst förknippad med stress (Vyas & Luk 2010: 848).

Vyas och Luk (ibid.) betraktar därför det sociala stödet som en skyddsfaktor i relation till utvecklandet av arbetsrelaterad stress. De anser att införskaffandet av ett stödsystem, i form av gruppmöten, mail och nyhetsbrev kan vara en alternativ lösning, då anställda får en möjlighet att samtala kring ämnet med andra. Vidare poängterar Vyas och Luk (ibid.) att chefer bör inta en aktiv roll i att förebygga stress hos sina medarbetare, genom att aktivt leta efter stressymptom hos sina anställda, för att i sin tur kunna förhindra utvecklandet av stress i god tid.

Trots att ovanstående artiklar belyser socialt stöd som en förebyggande metod vid utvecklandet av stress, visar Welander, Astvik och Hellgrens (2017: 22) resultat på en låg grad av trivsel på arbetsplatsen, en högre grad av stressymptom och otillräcklig återhämtning, trots att socialsekreterarna ansåg sig ha ett högt kollegialt stöd på arbetsplatsen.

### 2.4.3 Kunskap om fenomenet

Senova och Antosova (2014: 313) har i en översiktsartikel om arbetsrelaterad stress poängterat att det råder en okunnighet kring vad stress är för något, vilka dess symptom är och vilka konsekvenser det kan få för den enskilde (ibid.). De menar därför att arbetsrelaterad stress kan förebyggas genom att sprida kunskap om fenomenet. Det kan göras genom att verksamheten skapar och delar ut en guide till anställda, som innehåller information om arbetsrelaterad stress och dess symptom. Även föreläsningar om arbetsrelaterad stress kan bidra till att de anställda gemensamt arbetar för att förebygga stressen (ibid.).

## 2.5 Organisatorisk stresshantering

Hur en verksamhet väljer att ge sina medarbetare stöd i stresshantering kan variera. Ladegård (2011: 29) genomförde en enkätstudie vars syfte var att undersöka om extern handledning kan bidra till minskad stress och bättre stresshantering på arbetsplatsen. Resultatet visar att den handledning som deltagarna fick, bidrog till att de kände sig mindre stressade (Ladegård 2011: 40). Stressnivån sjönk inte avsevärt mycket men effekten höll upp emot nio månader. Ökad planeringsförmåga var en av de faktorer som bidrog till minskad upplevelse av stress kortsiktigt (ibid.). Vidare kom Ladegård (2011: 41) fram till att handledning kan bidra till förändringar i egenskaper som berör arbetet, vilket kan påverka den långvariga stressen.

På liknande sätt har Cooper och Cartwright (1994: 455f) i en översiktsartikel om arbetsrelaterad stress, där de presenterar olika interventionsstrategier på organisatorisk nivå, som kan minska stress hos de anställda. Interventionerna kan vara primära vilket innebär att man reducerar stressfaktorer på arbetsplatsen, sekundära som behandlar stresshantering samt tertiära som handlar om hälsofrämjande aktiviteter.

En hälsosam arbetsmiljö kännetecknas enligt Cooper och Cartwright (1994: 462f) av en låg stressnivå bland anställda, vilket kan ske när det finns ett organisatoriskt engagemang och en hög arbetstillfredsställelse bland de anställda. Cooper och Cartwright (ibid.) argumenterar för att en primär interventionsstrategi bidrar till och upprätthåller en stressfri och hälsosam miljö, då den handlar om att rikta sina resurser på att eliminera stressfaktorer i ett tidigt skede.

Genom att hantera och motverka stress i ett tidigt skede hos de anställda, minimeras de konsekvenser som en långvarig stress kan leda till. Cooper och Cartwright (1994: 468) poängterar i sin slutsats att sekundära och tertiära interventionsstrategier är relevanta men att verksamheter främst bör fokusera på att reducera sådant som kan bidra till stress på arbetsplatsen. Därför kommer de fram till att den primära interventionsstrategin är en av de mest givande samt kostnadseffektiva verktyg vid förebyggandet av arbetsrelaterad stress.

## 2.6 Avslutning

Utifrån de artiklar som presenterats ovan har framförallt organisatoriska faktorer belysts, då de upplevs vara de främsta faktorerna vid utvecklandet av arbetsrelaterad stress. Det handlar framförallt om hög arbetsbelastning och att det ställs motstridiga krav på socialsekreterare. Flera artiklar har dessutom belyst hur arbetsrelaterad stress kan förebyggas och detta kan ske genom en bättre kommunikationsförmåga, öppenhet och socialt stöd bland de anställda. Kunskap om arbetsrelaterad stress är också en alternativ åtgärd för att reducera stress, vilket kan göras genom att upplysa de anställda om vad stress är för något och hur det kan hanteras.

Utifrån den forskning vi har hittat, upplever vi att det finns mycket kvantitativ forskning om arbetsrelaterad stress, och mindre av den kvalitativa. Vidare hittade vi olika artiklar som belyser arbetsrelaterad stress och där socialt stöd beskrevs som en av de viktigaste faktorerna vid det förebyggande arbetet. Vi upplever dock att det finns en kunskapslucka kring hur socialsekreterare i Sverige upplever och resonerar kring stress på arbetsplatsen, förebyggande åtgärder samt vilken betydelse det kan få för deras arbete.

## 3. Teoretiska utgångspunkter

### 3.1 Inledning

Tidigare har vi konstaterat att arbetsrelaterad stress är ett brett fenomen, som kan förstås ur olika perspektiv. För att bidra till en mer nyanserad diskussion kring socialsekreterares upplevelse av arbetsrelaterad stress har vi valt att utgå ifrån Karaseks och Theorells (1990) *krav- och kontrollmodellen* samt begreppen *arbetskomplexitet* och *arbetskvantitet* (Almén 2007). För att ge en mer nyanserad förklaring av krav- och kontrollmodellen har Karasek och

Theorell (1990: 68) lyft fram socialt stöd, som ytterligare en aspekt. Vi har dock valt att enbart använda oss av två begrepp som faller in under socialt stöd: *lydig kamrat (obedient comrade)* och *deltagande ledare (participatory leader)*. Med hjälp av relevanta begrepp får vi en större förståelse för hur krav, kontroll och socialt stöd förhåller sig till den stress socialsekreterare inom barn och familj kan uppleva på sin arbetsplats.

### 3.2. Kontroll

När det talas om kontroll menar Theorell (2012: 21) att man också talar om makt, som kan användas för att ta kontroll över en situation. Denna typ av makt benämner Levi (2013: 218) som egenmakt. I arbetslivet kan det handla om att ha makt över hur arbetsuppgifter skall utföras men också den anställdes möjlighet att ha makt över regelsystemet (ibid.). Kontroll är även sammankopplat med stress på så sätt att en stressreaktion kan utlösas när en individ riskerar att förlora kontroll över en situation (Theorell 2012: 21).

### 3.3 Krav och resurser

Krav är något den enskilde upplever både i sitt privatliv och arbetsliv (Levi 2013: 217). När det talas om krav talas det även om resurser och att det är ett ständigt samspel mellan dem. Beroende på hur samspelet mellan resurser och krav ser ut, påverkar det i sin tur i vilken utsträckning den enskilde upplever stress (Almén 2007: 31). För att uppleva stress krävs det att de krav som ställs på den enskilde är högre än de resurser hen har (ibid.).

Almén (2007: 33) nämner uppgiftskvantitet och uppgiftskomplexitet som två krav, som kan ställas på individen. En hög uppgiftskvantitet innebär att man har för mycket att göra i förhållande till den tid som är avsatt. Uppgiftskomplexitet handlar istället om att det ställs krav i form av kompetens på den enskilde. Vidare belyser Almén (2007: 34f) tid och en god ekonomi som två resurser, som kan få kraven att upplevas som lägre i förhållande till den kontroll den enskilde upplever sig ha.

### 3.4 Krav- och kontrollmodellen

Karasek och Theorell (1990) är två forskare inom stressteorier, som tillsammans har utvecklat krav- och kontrollmodellen. Modellen syftar till att förklara upplevelsen av stress

genom samspelet mellan de yttre psykologiska krav som ställs på individen och de möjligheter individen har till att fatta beslut (Theorell 2012: 22). Samspelet delar Karasek och Theorell (1990: 31) in i fyra arbetssituationer: spänt arbete, avspänt arbete, aktivt arbete och passivt arbete. Karasek och Theorell (1990: 43) menar att olika yrken faller in i under olika arbetssituationer. Passivt arbete är en arbetssituation (Karasek & Theorell 1990: 37f) som vi har bedömt inte är relevant i relation till det underlag som samlats in. Vi har avstått från att lyfta fram passivt arbete i analysen, då det är en situation som inte är aktuell för studiens deltagare. Nedan kommer resterande tre arbetssituationer att redogöras.

#### *3.4.1 Aktivt arbete*

När ett arbete upplevs som hanterbart talas det om aktivt arbete. Aktivt arbete beskrivs vara en situation där det ställs höga krav på den enskilde samtidigt som personen har hög kontroll över situationen. I en sådan situation har den anställde möjlighet till att använda sig av all sin kompetens (Karasek & Theorell 1990: 35). Ett sådant läge menar Karasek och Theorell (ibid.) bidrar till en positiv psykosocial miljö, då den enskilde utvecklas. Aktivt arbete bidrar även till en gynnsam produktivitet (ibid.).

#### *3.4.2 Spänt arbete*

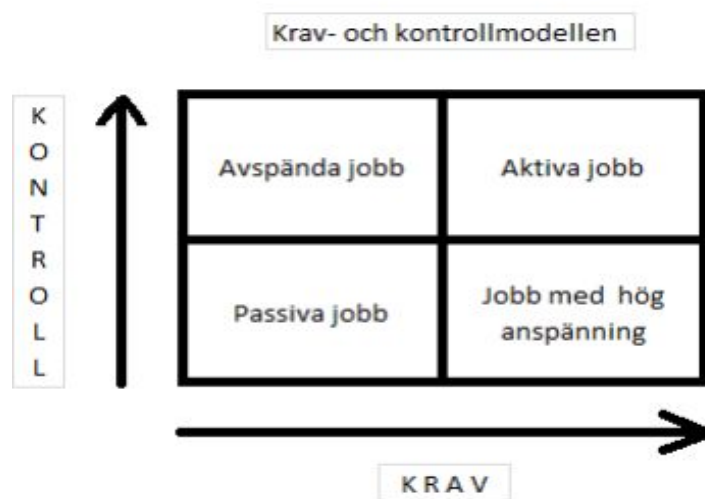
Spänt arbete är en arbetssituation som uppstår när det ställs höga krav på den anställde i samband med att hen upplever en låg kontroll, vad gäller möjligheten att fatta egna beslut (Karasek & Theorell 1990: 33). Denna extremssituation kan leda till ett tillstånd som hämmar produktivitet och som långsiktigt kan leda till ohälsa (ibid.) samt psykiska besvär i form av trötthet, ångest och depression (Karasek & Theorell 1990: 31f). Spänt arbete beskrivs vara en riskfylld kombination, då alltför höga krav bidrar till en större risk att utsättas för psykosociala påfrestningar (Arbetsmiljöverket & Statistiska centralbyrån 2001: 12f).

#### *3.4.3 Avspänt arbete*

En annan arbetssituation är avspänt arbete, som innebär att den anställde har ett stort handlingsutrymme i relation till de låga krav som ställs (Karasek & Theorell 1999: 36).



Risken för att utveckla sjukdomar menar Karasek och Theorell (ibid.) minskar vid denna situation, då låga krav medför färre utmaningar att arbeta med. När den enskilde väl får en utmaning kan hen lösa utmaningen på ett optimalt sätt. Denna situation beskrivs enligt Eriksen, Helge och Holger (2013: 30) vara den situation som främjar en god hälsa.



Figur 1. (Karasek 1979)

### 3.5 Socialt stöd

Socialt stöd har sedan länge betraktats som en skyddsfaktor vid utvecklingen av stress, då den fungerar som en bufferteffekt (Karlsson 2017: 530f). Det som är gemensamt för forskningen av socialt stöd är att ett socialt nätverk har en positiv påverkan på hälsan medan en brist istället utgör en hälsorisk (Orth-Gomér 2012: 209). Karlsson (2017: 530f) lyfter fram att det finns forskning som visar på att ett sämre socialt stöd är bättre än att helt uteslutas av socialt stöd.

Emotionellt stöd är det stöd individen får i form av vänskap, medkänsla och tillit (Karlsson 2017: 530). Informativt stöd är ett annat typ av socialt stöd, som ges av bland annat arbetskollaborer och arbetsledare. Stödet ges i form av råd och hjälp till den enskilde som i sin tur bidrar till att den enskilde kan uppfatta och lösa problem (Orth-Gomér 2012: 209). En annan stödform är det praktiska stödet, som de anställda kan få av kollegor och andra personer i ens omgivning (ibid.). De olika typerna av socialt stöd skiljer sig åt beroende på

hur den sociala miljön ser ut (ibid.). Enligt Karlsson (2017: 531) finns det ingen exakt förklaring till varför socialt stöd kan reducera stress hos individen. Dock visar forskning bland annat att bristande stöd kan bidra till stress, vilket i sin tur kan bidra till utvecklandet av sjukdomar. Ett starkt socialt stöd bidrar till trygghet, vilket i sin tur reducerar upplevelsen av stress samt att stödet gör att stressfyllda situationer kan upplevas som mer hanterbara (ibid.).

Vidare belyser Karasek och Theorell (1990: 69) att socialt stöd är en viktig aspekt för att kunna förstå den stress anställda kan uppleva, utifrån deras krav- och kontrollmodell. De lyfter fram att deras modell har vidareutvecklats genom att ytterligare en dimension har lagts till i modellen. Det är en stöd dimension som delas upp i fyra delar och som beskriver relationen mellan socialt stöd, krav och kontroll (Karasek & Theorell 1990: 70). Vi har som tidigare nämnt valt att enbart beskriva två delar av socialt stöd: Lydig kamrat och deltagande ledare.

Om en anställd faller in under ett spånt arbete, som innebär att det ställs högre krav på den anställde samtidigt som personen har hög kontroll (Karasek & Theorell 1990: 33) och ett högt socialt stöd, faller de in under en lydig kamrat (Karasek & Theorell 1990: 70). I detta läge har den anställde mycket sociala resurser och många plikter, samtidigt som handlingsutrymmet är begränsat.

När den anställde har en hög kontroll över sin arbetssituation och det ställs höga krav på hen talar Karasek och Theorell (1990: 35) om aktivt arbete. I de fall där den anställde även upplever ett högt socialt stöd faller personen in under en deltagande ledare (Karasek & Theorell 1990: 70). Karasek och Theorell (1990: 74) menar att den anställde i en sådan situation har inflytande eller åtminstone möjlighet att bidra till gemensamma beslut på arbetsplatsen, vilket oftast ger dem en ledande position. Det innebär dock inte att alla som upplever hög kontroll och högt socialt stöd blir till ledare.

## 4. Metodologiska överväganden

I följande kapitel ges en presentation av de förkunskaper vi har sedan tidigare, därefter diskuteras den metod vi valt att använda oss av. I samma rubrik motiveras varför vi valt en kvalitativ ansats och hur den är relevant i relation till vårt forskningsmål. I kapitlet presenteras även vårt tillvägagångssätt, urval av intervjupersoner och utformningen av intervjuguiden. Kapitlet avslutas med en diskussion om studiens validitet och reliabilitet och de olika etiska principer.

### 4.1 Förkunskaper

I tidigare kapitel har vi belyst att vi genom sociala medier och tidigare arbetserfarenheter har fått en uppfattning om socialsekreterares arbetssituation. På så sätt har vi bildat oss en uppfattning om det tuffa arbetsklimat som socialsekreterare ofta upplever. Denna uppfattning vi har bildats oss kan komma att påverka undersökningen i en viss riktning då vi väljer att fördjupa oss i vissa ämnen mer än andra, på grund av våra förkunskaper. Under intervjuerna kommer vi därför att ställa öppna frågor och försöka vara lyhörda för de svar intervjupersonerna delar med sig av samt vara följsamma för den riktning de väljer att ta, då vi studerar deras tolkning och upplevelse av stress. På så sätt ger vi intervjupersonerna möjlighet till att forma innehållet i intervjuerna.

### 4.2 Kvalitativ metod

När en undersökning ska genomföras kan forskare använda sig av olika metoder. Enligt Ahrne och Svensson (2015: 9f) syftar en kvalitativ ansats till att studera känslor, tankar och intentioner. Vår studie syftar till att förstå hur socialsekreterare resonerar och upplever arbetsrelaterad stress och det förebyggande arbetet, vilket gör att en kvalitativ ansats är mest lämplig.

För att utföra en god kvalitativ forskning, har vi strävat efter att ha en genomgående transparens i studien. Med transparens menas att läsaren får möjlighet till att följa

forskningsprocessen (Bryman 2018: 490). Vidare lyfter han fram att forskarna ska redogöra för hur de gått tillväga för att komma fram till sina resultat, vilket i sin tur gör det möjligt för andra att bedöma studiens kvalitet (ibid.). Vi har i samtliga delar av studien resonerat och motiverat för de val vi har gjort samt att vi har strävat efter att ge en nyanserad beskrivning av vårt tillvägagångssätt. Läsarna får genom de resonemang vi fört, en bättre inblick i hur forskningsprocessen har sett ut.

Vi valde tidigt under studiens gång att läsa in oss på relevanta begrepp och teorier kring arbetsrelaterad stress för att få en bredare förståelse för vad stress är för något och hur det kan upplevas. Fastän vi har bildat oss en uppfattning om fenomenet, har vi varit öppna för de svar som getts under intervjuerna. Detta förhållningssätt beskriver Bryman (2018: 478) som abduktivt tänkande, som innebär att forskarna utgår från en teoretisk förståelse men fortfarande tar hänsyn till intervjupersonernas sociala verklighet.

#### *4.2.1 Intervjuform*

Den datainsamlingsmetod vi har valt för denna studie är intervjuer. Intervjuer ger forskare utrymme till att djupdyka i intervjupersonernas ståndpunkter och reflektioner, vilket ger intervjupersonerna möjlighet att lyfta fram det de anser vara viktigt (Bryman 2018: 561). Kvalitativa intervjuer kännetecknas även av en flexibel och anpassningsbar karaktär, vilket kan resultera i att intervjun tar olika inriktningar beroende på intervjuperson (ibid.).

Vi har valt att utgå ifrån semistrukturerade intervjuer, vilket enligt Bryman (2018: 260) beskrivs vara en uppsättning av olika förutbestämda och tematiserade frågor. I vilken ordning intervjuaren väljer att ställa frågor kan variera beroende på intervjuarens val av upplägg. En styrka med semistrukturerade intervjuer är att intervjupersonerna får en större möjlighet till att tala fritt, än vid strukturerade intervjuer (ibid.). Dock menar Bryman (ibid.) att intervjupersonerna fortfarande är begränsade till en given ram, i form av till exempel specifika teman (Bryman 2018: 563). Med stöd i semistrukturerade intervjuer blir det möjligt för intervjupersonerna att lyfta fram sådant de upplever som relevant.

#### *4.2.2 Intervjuguide*

Innan vi genomförde våra semistrukturerade intervjuer, utformade vi en intervjuguide. Bryman (2018: 565) beskriver en intervjuguide som en minneslista, vars syfte är att bidra till att upprätthålla en viss struktur under intervjuerna. När en intervjuguide är formulerad ska centrala teman/frågor identifieras, som kan besvara studiens frågeställningar. Vid utformningen av vår intervjuguide använde vi oss av våra forskningsfrågor, som vi vidareutvecklade till intervjufrågor. Med hjälp av tidigare forskning kring fenomenet arbetsrelaterad stress, kunde vi utforma frågor som kan upplevas som betydelsefulla för intervjupersonerna som också är centrala för vår studie. Kvale och Brinkmann (2014: 174) belyser att ett vardagligt språk kan bidra till mer rika och oplanerade svar. Vi valde därför att ställa frågor som är lättförstådda (se bilaga 1), då arbetsrelaterad stress kan uppfattas som ett svårbegripligt ämne.

I en semistrukturerad intervju, finns det enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015: 37) en möjlighet att anpassa intervjufrågor utifrån de svar som ges av intervjupersonerna. Det var något vi använde oss av för att i sin tur kunna anpassa vissa av våra frågor utifrån deltagarens svar. Ifall studiens deltagare fördjupade sig inom ett viss tema kunde vi på ett smidigt sätt anpassa och formulera om våra frågor. Vi valde också att utföra en pilotintervju innan vi genomförde våra intervjuer, vilket gav oss som intervjuade en chans till att prova på metoden, samtidigt som vi kunde studera om våra intervjufrågor fungerade (jfr Bryman 2018: 567).

Vi avstod från att dela med oss av våra frågor innan genomförandet av intervjuerna dels på grund av att frågorna formades utifrån deltagarnas svar, dels på grund av att mindre strukturerade frågor kan bidra till mer spontana och oväntade svar hos respondenterna (Kvale & Brinkmann 2014: 172). Till de respondenter som bad om att få ta del av frågorna innan intervjun, valde vi att istället dela med oss av intervjuens centrala teman, för att ge intervjupersonen en känsla av trygghet innan intervjun.

#### *4.2.3 Genomförandet av intervjun*

Under genomförandet av intervjuerna var vår ambition att förmedla tydlighet tidigt under intervjun. Vi inledde intervjuerna med det som Bryman (2018: 568f) beskriver som

inledande frågor, för att få bakgrundsfakta om intervjupersonerna, vilket i sin tur gjorde det möjligt för oss att på ett naturligt sätt gå in på vårt första tema som behandlade frågor om deras arbetssituation. Kvale och Brinkmann (2014: 177) belyser sonderande frågor som ännu en frågekategori, som innebär att en följdfråga ställs till respondenten angående en tidigare fråga som besvarats kort. Vi upplevde att intervjupersonerna kunde belysa olika teman när de besvarade en fråga, med tanke på att vi inte ville avbryta intervjupersonen från att tala fritt så resulterade det i att vi ställde sonderingsfrågor löpande.

### 4.3 Urval

Vid val av intervjupersoner utgick vi från ett målstyrt urval, som innebär att deltagare som anses vara relevanta för att besvara studiens forskningsfrågor väljs ut (Bryman 2018: 496). Vi har därmed valt att intervjua socialsekreterare som arbetar inom barn och familj, då studien syftar till att undersöka socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterad stress.

För att komma i kontakt med socialsekreterare som arbetar inom barn och familj har vi använt oss av ett bekvämlighetsurval som strategi. Ett sådant urval innebär att intervjupersoner som är nära till hands, väljs ut för studien (Bryman 2018: 243f). Vi valde att använda oss av vårt breda nätverk för att ta kontakt med bekanta socialsekreterare, som arbetar med barn och familj på tre olika förvaltningar. Av de tre förvaltningar vi tog kontakt med, avstod socialsekreterare från två av dem att delta. Dessa två förvaltningar var underbemannade på grund av Covid-19, vilket gjorde att de anställda inte hade tid eller möjlighet att ställa upp på intervjuerna. Vi fick därmed begränsa vårt urval av socialsekreterare till en förvaltning. Vi är medvetna om att detta kan påverka studiens resultat, då arbetskulturen på den förvaltningen kan skilja sig från andra förvaltningar. En följd med att intervjua socialsekreterare inom endast en förvaltning, är att det blir svårt att dra mer generella slutsatser. Trots att vi blev begränsade till en förvaltning, fick vi möjlighet att intervjua socialsekreterare från tre olika arbetsgrupper. Arbetskulturen och uppfattningen av arbetsrelaterad stress kan se olika ut i relation till de olika arbetsgrupperna trots att de faller in under en förvaltning.

För att värva intervjupersoner till vår undersökning har vi som tidigare nämnt, använt oss av ett bekvämlighetsurval. Vi tog kontakt med en bekant socialsekreterare som gav oss

kontaktuppgifter till de socialsekreterare som ville delta i studien. Bekvämlighetsurval som strategi har gjort det smidigt för oss att ta kontakt med ett flertal socialsekreterare som arbetar med barn och familj, på ett snabbt och enkelt sätt. De socialsekreterare som har ställt upp på intervjun arbetar i följande tre arbetsgrupper: barn (0-12), ungdom (12-18) och barn & ungdom (0-18).

Urvalsstorleken har begränsats till sex barnavårdsutredare för att kunna djupdyka i deltagarnas utsagor. Färre deltagare ger möjlighet till att komma intervjupersonerna nära, vilket i sin tur kan resultera i en mer detaljerad empiri (Bryman 2018: 507).

#### 4.4 Validitet och reliabilitet

För att kunna avgöra om ett arbete är tillförlitlighet talar Kvale och Brinkmann (2014: 295) om reliabilitet, som ett relevant verktyg för intervjuforskning. För att tillförlitligheten ska vara hög menar Kvale och Brinkmann (ibid.) att andra forskare ska kunna replikera en studie vid ett annat tillfälle och få samma resultat. Författarna menar även att studiens reliabilitet kan mätas under intervjuerna. Hur frågor formuleras eller presenteras kan komma att påverka studiens resultat. Kvale och Brinkmann (2014: 213) menar att ledande frågor ofta uppfattas som en svaghet, då det kan påverka studiens resultat och i sin tur resultera i en låg reliabilitet. Dock menar Kvale och Brinkmann (ibid.) att ledande frågor även kan användas för att höja tillförlitligheten (ibid.). Under våra intervjuer förekom det ledande och upprepande frågor, men endast i syfte till att bekräfta det intervjupersonen har sagt och för att försäkra att vi tolkat det som sagts på rätt sätt. Det resulterade i att intervjupersonerna vidareutvecklade sina tidigare resonemang. Vidare menar Kvale och Brinkmann (2014: 214) att kroppsspråk och reaktioner i form av uttryck också har en påverkan på de svar som ges. Det kan antingen bidra till att förstärka tillförlitligheten eller få en motsatt effekt. Vi har i intervjuerna försökt ha ett neutralt förhållningssätt gentemot deltagarna, för att inte påverka de svar de delat med sig av.

För att en studie ska ha en hög trovärdighet, vilket Kvale och Brinkmann (2014: 297f) benämner som validitet, menar de att det måste finnas en god hantverksskicklighet. God hantverksskicklighet innebär att forskningsunderlaget kontrolleras och sedan valideras genom hela forskningsprocessen och inte enbart i slutet. I intervjumomentet kan det till exempel ske

genom att undersöka hur tillförlitlig intervjupersonernas utsagor är samt kvalitén på intervjuerna medan det i analysen istället kan ske genom att undersöka forskningsfrågornas relevans i relation den analys som genomförts (ibid.).

I likhet med Kvale och Brinkmann (ibid.) har vi försökt arbeta utifrån en god hantverksskicklighet, då vi både självständigt och gemensamt har kontrollerat och validerat vårt material genom hela forskningsprocessen. Efter genomförda intervjuer granskade vi den intervjuteknik vi hade använt oss av för att kunna utveckla den samt att vi diskuterade tillförlitligheten i intervjupersonernas utsagor. Därefter justerade vi sådant i vår intervjuteknik som behövde förtydligas och förbättras. Detta tillvägagångssätt resulterade i att validiteten för det momentet, kunde höjas. Det kritiska synsätt vi intog inför intervjumomentet genomsyrade även resterande delmomenten, med syfte i att höja validiteten.

Kvale och Brinkmann (2014: 298f) ger förslag på hur man kan minimera risken för att feltolka det insamlade materialet. Det kan ske genom att undersöka avvikande fall och extremvärden samt att få feedback av deltagarna. Under utredningsprocessen har vi granskat det insamlade materialet kontinuerligt och granskat varandras tolkningar av dem för att minska risken för att våra tolkningarna ska uppfattas som ogiltiga. I de fall det insamlade materialet har varit avvikande har vi undersökt vad det kan bero på och på så sätt kunnat validera den. Vi skickade även iväg en sammanfattning av studiens resultat och slutsatser till deltagarna. De flesta deltagare hade ingen möjlighet att återkoppla då de inte haft tid att återkoppla. De få deltagare som har återkopplat instämmer i de slutsatser vi kom fram till. För att kunna avgöra hur hög validiteten är hade det varit önskvärt att få feedback av alla deltagare, för att i sin tur kunna avgöra om våra slutsatser är en gemensam uppfattning bland de som deltagit i studien.

#### 4.5 Bearbetning och analys

För att kunna bearbeta och analysera vårt material valde vi att utgå från en tematisk analys. En tematisk analys syftar till att identifiera olika teman i det datamaterial som insamlats och är beroende av kodning (Bryman 2018: 684).



Medan vi transkriberade materialet påbörjades den första kodningen, vilket Bryman (2018: 707) benämner som öppen kodning. Det innebär att relevanta nyckelbegrepp som identifieras i citaten skrivs ner. Några nyckelbegrepp som vi identifierade var: omställning, osamarbetsvilliga, stöd, reducering av ärende, inflytande m.m. För att inte missa relevant information kodades materialet i flera omgångar av oss båda. I takt med detta började vi lära känna vårt material mer djupgående, vilket Bryman (ibid.) beskriver som ett av stegen i en tematisk analys. För oss skedde kodningsprocessen parallellt med kategoriseringsprocessen, vilket Kvale och Brinkman (2014: 241) menar kan ske samtidigt när man genomför en kvalitativ analys. Anledningen till varför vi parallellt kodade och kategoriserade vårt material var för att vi genom vår tidigare kunskap om fenomenet hade en viss teoretisk kännedom om vilka teman som betraktas som centrala. De teman vi har identifierat som relevanta, när socialsekreterarna talade om arbetsrelaterad stress, var: arbetsbelastning, externa aktörer, samtycke, stöd och förebyggande arbete. Dessa teman blir relevanta då vi anser att de faller in under kategorierna krav, kontroll och socialt stöd. Vid en andra tematisering av vårt empiriska material, har vi delat in analysen i följande rubriker: Arbetsbelastningens betydelse för det arbete som utförs, Ärendemängd och ärendetyngd - två omfattande begränsningar i barnskyddsarbetet, Dokumentation som en tidstjuv, oförväntade förändringar i dagsplaneringen, Bristande samverkan - en frustration hos socialsekreterare, Bristande samtycke som ett hinder, Socialt stöd - ett tvåsidigt mynt, Motsägelsefullhet i det stöd som ges och det förebyggande arbetet och dess betydelse.

Efter att ha identifierat relevanta teman justerade vi de citat som vi valt att använda oss av i vår analys. Ord som *liksom*, *asså* och *eh*, var sådana vi valde att redigera bort, vilket Bryman (2018: 581) menar att man kan göra när deltagarna använder sig av omedvetna verbala tics, för att deltagarna inte ska känna sig förolämpade.

#### 4.6 Metodologiska konsekvenser

Kvale och Brinkmann (2014: 292) frågar sig om den kunskap som inhämtas från intervjuer, verkligen kan vara objektiv. Författarna lyfter fram reflexiv objektivitet, som innebär att man

som intervjuare är en del i att skapa den kunskap som bildas samt att man bör reflektera över sin roll i det (ibid.). Objektiviteten i detta sammanhang handlar om att försöka vara objektiv i relation till den subjektivitet som existerar.

För att uppnå reflexiv objektivitet bör intervjuare fundera över deras subjektiva synsätt. Vi är införstådda i att våra förkunskaper om fenomenet arbetsrelaterad stress kan ha en påverkan på den kunskap som producerats genom intervjuerna, då våra intervjufrågor till viss del formade de svar som gavs av intervjupersonerna. Vi kan därför inte heller dra alltför generella slutsatser, då det är de enskilda socialsekreterarnas subjektiva upplevelser. Det som en socialsekreterare upplever som arbetsrelaterad stress kan skilja sig åt i relation till en annan socialsekreterares upplevelser, trots att de uttrycker sig på liknande sätt.

Om vi dessutom hade haft fler deltagare i vår studie, som arbetar på olika förvaltningar, hade slutsatserna kunnat bli mer representativa. Ytterligare något vi uppmärksammat är att arbetsbelastning kan skilja sig åt beroende på kommun och vilka resurser de har eller erbjuder. Det är något som hade kunnat påverka studiens resultat. Hade vi dessutom genomfört vår studie under en annan tidpunkt hade resultatet också kunnat skilja sig åt, då synen på vad stress är och hur den diskuteras på arbetsplatser kan skilja sig beroende på tid och rum.

#### 4.7 Etiska överväganden

Arbetsrelaterad stress kan uppfattas som ett känsligt ämne, vilket har gjort att vi valt frågorna i intervjuguiden med omsorg. Vi har därför inte gått in djupare i intervjun än vad intervjupersonerna tillåtit. Vi är införstådda med att intervjupersonerna kan ha delat med sig av mer information än vad de tänkt sig, som de i efterhand ångrar att de tagit upp. För att säkerställa att vi kunde använda oss av all underlag som intervjupersonen delade med sig av, stämde vi i slutet av med deltagarna om att det som sagts kan användas.

Enligt Vetenskapsrådets (2002: 5) etiska riktlinjer ska den forskning som bedrivs, inriktas på frågor som är av relevans. Forskningen skall präglas av en genomgående hög kvalitet.

Hänsyn ska tas till individskyddskravet som innebär att intervjupersonerna skyddas mot att obehöriga får insyn i deras privatliv. Under den tid vi haft kontakt med socialsekreterarna, har insamling av underlag skett på deras villkor. Vi anser inte att studien gör ett ingrepp i socialsekreterarnas liv i en sådan utsträckning att de kan ta skada av studien, då arbetsrelaterad stress är vanligt förekommande.

Vid genomförande av intervjuerna har vi utgått från fyra forskningsetiska principer (Vetenskapsrådet 2002). En av principerna är informationskravet, som innebär att deltagarna i förhand får information om den planerade studien. Meningen med kravet är att informera intervjupersonerna om studiens syfte och genomförandet (Vetenskapsrådet 2002: 7), vilket vi har gjort genom att maila ut ett informationsblad till deltagarna. I informationsbladet beskrevs intervjupersonernas rättigheter, som till exempel att de har rätt till att dra tillbaka sitt samtycke och att de kommer att förbli anonyma (se bilaga 2).

Samtyckeskravet innebär att samtycke ska inhämtas från intervjupersonerna, för att kunna genomföra intervjuerna. De som blir intervjuade har rätt att avbryta intervjun och att de när som helst kan ta tillbaka sitt medgivande, vad gäller användandet av den information som inhämtats (Vetenskapsrådet 2002: 9). Innan intervjuerna genomförts har deltagarna fått en samtyckesblankett och information om samtyckeskravets innehåll (se bilaga 2). I samband med genomförandet av intervjun har både skriftliga och muntliga samtycken från deltagarna inhämtats.

En tredje princip är konfidentialitetskravet som innebär att de personuppgifter och den information intervjupersonen lämnat, ska behandlas konfidentiellt. Det gäller framförallt uppgifter som är av känslig karaktär och de uppgifter som kan röja intervjupersonernas identitet (Vetenskapsrådet 2002: 12). Vi är medvetna om att deltagarna kan komma att hamna i en obekvämlig situation om deras personuppgifter eller identiteter röjs. Vi har därför varit tydliga med att informera intervjupersonerna om hur den information de delat med sig av kommer att hanteras. Deltagarna har också avidentifierats i samband med transkribering av empirin. Vid val av citat har etiska avvägningar gjorts för att skydda intervjupersonernas identitet.

Nyttjandekravet som är den fjärde principen, handlar om att det underlag som insamlats enbart ska nyttjas för forskningssyfte. Underlaget får inte användas till andra syften som till exempel vinstinriktat bruk (Vetenskapsrådet 2002: 12). Vi har i informationsbladet nämnt att insamlad data endast kommer att användas för att uppfylla studiens syfte och att det insamlade materialet inte kommer att delas med obehöriga.

## 5. Resultat och Analys

I detta kapitel har vi redogjort för den empiri som inhämtats genom intervjuer, och analyserat empirin med stöd av krav- och kontrollmodellen samt de teoretiska begrepp som presenterats i teorikapitlet. Resultaten kommer också att kopplas till den tidigare forskning som har presenterats. Vi har valt att dela upp analysen i följande teman: arbetsbelastning, externa aktörer, samtycke, socialt stöd, och förebyggande arbete.

### 5.1 Arbetsbelastningens betydelse för det arbete som utförs

Arbetsbelastning är ett av de centrala teman vi identifierat i intervjupersonernas utsagor. Med stöd av vår empiri kan arbetsbelastning förstås utifrån ärendemängd, ärendetyngd, dokumentation och omplanering av dagsschema.

#### *5.1.1 Ärendemängd och ärendetyngd - två omfattande begränsningar i barnskyddsarbetet*

Ett tema som har genomsyrat samtliga intervjuer var den ärendemängd respektive socialsekreterare hade på sin tjänst. Det som var avgörande för hur stressnivån bland de anställda såg ut, var antalet ärenden. Intervjuperson 1 beskriver en bra ärendemängd på följande sätt “[...] Ligger man på en bra ärendemängd så tänker jag att man har ett högt tempo hela tiden och det stimulerar väl bra stress då, tänker jag.”

I en arbetssituation där medarbetare upplever stress som hanterbart, talar Karasek och Theorell (1990: 35) om aktivt arbete, som innebär att det ställs det höga krav samtidigt som den anställde har en hög kontroll över sin situation. I detta fall handlar höga krav om att socialsekreterare ska utreda och avsluta ärenden inom en viss tid, då barnavårdsutredningar har en tidsfrist på fyra månader (11 kap. 2§ SoL). Vid ett annat tillfälle i intervjun lyfte deltagaren fram ytterligare ett krav som ställs av ansvarig chef,

vilket är att hen ska utföra ett bra jobb. När det ställs höga krav på att den anställde ska ha en viss typ av kompetens i det arbete som utförs, talar Almén (2007:33) om uppgiftskomplexitet. I intervjupersonens fall handlar kompetens om sådant som förväntas kunna hanteras av en socialsekreterare, som t.ex. att ha kompetens i att utreda barnavårdsutredningar (3 kap. 3 a § andra stycket SoL). Utifrån citatet kan man tolka att en bra ärendemängd resulterar i en högre kontroll, då hen beskriver det som en hanterbar stress. Intervjupersonen beskriver att en bra ärendemängden innebär ett högt tempo, vilket kan förstås utifrån Karasek och Theorell (1990: 35) beskrivning om att aktivt arbete bidrar till en gynnsam produktivitet.

När ärendemängden istället är hög, kan det beskrivas på följande sätt:

[...] Ja det är skillnaden med barn och familj, att det händer saker och man måste vara mer på hugget [...] väldigt, väldigt många barn per socialsekreterare, som gör att det blir stressigt, man hinner inte med de nya utredningar, utredningar som ska avslutas, det ska skrivas och så vidare. (IP 4)

Intervjuperson 4 tillägger sedan "Tidspressen påverkas av våra ärenden, allting handlar om hur många ärenden vi har, inget annat [...]". Intervjuperson 4 markerar att det är ärendemängden som bidrar till upplevelsen av stress, vilket i sin tur resulterar i att de inte har tillräckligt med tid till att utreda och hantera alla ärenden.

I ett flertal intervjuer beskrevs ärendets komplexitet vara ytterligare en stressfaktor. En deltagare belyser detta på följande sätt "[...] Det räcker med att du har två som äter upp hela din tjänst så hinner man tyvärr inte med något annat, om det inte är något akut."

(IP 4)

En annan intervjuperson exemplifierar också detta på följande sätt:

[...] Många av de ärenden man har är väldigt tunga och det är som att de kommer samtidigt, alltså de blir tunga samtidigt och det blir en arbetsbelastning som man kanske inte alltid räknar med, att du har jättemånga tunga ärenden samtidigt som du behöver vara inne och rodla i hela tiden [...]

(IP 6)

Enligt intervjuutsagorna resulterar en hög ärendemängd och ärendetyngd i att socialsekreterarna inte har tid till att utreda alla ärenden, vilket bidrar till att den kontroll de upplever sig ha minskar. När ärenden är tunga blir socialsekreterarna dessutom tvungna att lägga ner mer tid och resurser på dem. Parallellt med att socialsekreterarna lägger ner tid och resurser på att utreda komplexa ärenden, ställs det krav på att resterande ärenden ska utredas, då de enligt lag måste avslutas inom fyra månader (11 kap. 2§ SoL). Det ställs krav på socialsekreterarna i form av en hög uppgiftskvantitet (Almén 2007: 33), då den höga ärendemängden och ärendetyngden har resulterat i att de har för mycket att göra, i förhållande till den tid de har. I en situation där det ställs höga krav på den enskilde, samtidigt som kontrollen blir låg, hamnar socialsekreteraren i det som Karasek och Theorell (1990: 33) benämner som spänt arbete.

### *5.1.2 Dokumentation som en tidstjuv*

När det talades om arbetsbelastning var det administrativa arbetet också ett återkommande ämne bland deltagarna. Intervjuperson 1 beskriver dokumentation som ett stressmoment på följande sätt:

En stressig arbetsdag är väl om man har fullt med möten och man hinner inte dokumentera, om man fått nya ärende samtidigt som man ska avsluta gamla ärenden. Då kan det ju vara stressigt att hinna med att skriva.

Vidare poängterar intervjuperson 6 följande:

[...] Det ska finnas i journalerna, du ska ha skrivit klart en utredning, den ska liksom vara skriven och stängd på sista dagen, fjärde månaden och det kan ju stressa en. Har du mycket att göra så prioriterar du bort det och sedan vet du att det måste in i det systemet, och så gör du inte det, och då blir du stressad.

Det som är gemensamt för intervjuutsagorna är att dokumentation kan upplevas som ett stressande moment, när socialsekreterarna inte har tillräckligt med tid. Utöver det krav som ställs på att en utredning ska avslutas inom fyra månader (11 kap. 2§ SoL), har socialsekreterare enligt lag dokumentationsskyldighet (11 kap. 5 § SoL). Det förutsätts därmed att anställda ska ha kompetens kring dokumentation, vilket kan förstås som

uppgiftskomplexitet Almén (2007: 33). Socialsekreterare måste då både dokumentera nya ärenden som inkommit och befintliga ärenden, vilket resulterar i att deras kontroll minskar på grund av tidsbrist. De kan dessutom hamna i situationer som gör att dokumentation prioriteras bort. De krav som ställs på socialsekreteraren upplevs då vara högre än den kontroll de upplever sig ha över sin arbetssituation, vilket gör att de även i denna situation hamnar i spänt arbete (Karasek & Theorell 1990: 33).

### *5.1.3 Oförväntade förändringar i dagsplaneringen*

Flera deltagare poängterade att en viktig del i deras arbete är planering. Det kan till exempel handla om att planera in möten eller tid för dokumentation. Deltagarna beskriver att de på grund av vissa omständigheter måste anpassa och strukturera om den planering de gjort.

Intervjuperson 5 beskriver följande:

[...] Händer något som är helt oplanerat så kan det rubba lite, asså då blir det stress på en annan nivå... Händer det något i ett ärende som man inte hade räknat med och man behöver ställa in andra möten på grund av det eller prioritera liksom rätt, då kan det bli en stress som jag känner att jag inte har kontroll över [...]

Ännu en deltagare resonerar på liknande sätt:

[...] En stressig arbetsdag är när man inte kan göra någonting av det man eventuellt har planerat, att det kommer in akuta saker som ofta måste handläggas direkt och allting annat får gå åt sidan. Det kan ju stressa, då det ofta är många saker som helst skulle varit gjorda i förrgår så att säga. (IP3)

Den egenmakt Levi (2013: 218) menar att den anställda kan utöva för att få kontroll över sin tillvaro, använder socialsekreterarna också sig av av när de bland annat ska planera sin arbetsdag. Samtliga intervjupersoner beskriver sig bli mer stressade när de måste prioritera andra arbetsuppgifter över sådant de planerat in sedan tidigare. Utifrån ovanstående citat kan vi förstå att en omställning vad det gäller planering, kan bidra till stress. Vi kan även förstå att det ställs höga och motstridiga krav på socialsekreterarna då de måste prioritera akuta ärenden samtidigt som de måste utreda andra ärenden. När socialsekreterarna måste prioritera akuta ärenden blir de tvungna att lägga allt annat åt sidan, vilket Tham (2018: 459) menar är

vanligt förekommande bland dagens socialsekreterare. Det kan i sin tur resultera i att de upplever att kraven ökar, då de dels måste hantera akuta ärenden men också resterande ärenden, samt journalföra mycket inom den tidsfrist som finns. Denna arbetssituation kan även förstås som spänt arbete (Karasek & Theorell 1990: 33), då kraven som ställs på socialsekreterare blir högre än de resurser de anställda upplever sig ha.

Vårt empiriska material visar precis som Tham (2018: 459) att socialsekreterare som arbetar med utredningar är överbelastade. Den höga arbetsbelastningen beror främst på den mängd ärenden respektive socialsekreterare har, samtidigt som en del av dem upplevs vara komplexa. I likhet med Vyas och Luk (2010: 847) har vi också uppmärksammat att en minskning av antal ärenden, kan bidra till en reducering av stress bland de anställda. Till skillnad från Vyas och Luks (ibid.) studie, visar inte vårt material att arbetserfarenhet har någon betydelse, då samtliga deltagare upplever att minskning av antal ärenden underlättar arbetet och minskar på arbetsbelastningen. Vad gäller det höga inflödet av ärenden, har socialsekreterarna en låg kontroll då det ligger utanför deras makt och är något de inte kan påverka. Det ställs samtidigt höga krav på att de ska utföra ett bra jobb, hinna utreda alla ärenden inom fyra månader samt dokumentera dessa. Det resulterar i att socialsekreterarna hamnar i ett spänt läge (Karasek & Theorell 1990: 33).

Vi kan därmed dra slutsatsen att systemet inte kan bära på alla de barn som är i behov av mer resurser, och att barnavårdsutredningar omges av flera opåverkbara faktorer som till exempel ärendemängd, ärendetyngd, dokumentation och akuta ärenden (omplanering), som i sin tur resulterar i en låg kontroll hos socialsekreterarna.

## 5.2 Bristande samverkan - en frustration hos socialsekreterare

Ännu ett centralt tema som deltagarna lyfte fram, var den samverkan socialtjänsten har med andra aktörer. Deltagarna har förklarat att samverkan kan ske med barn- och ungdomspsykiatri (BUP), skola och andra delar av socialtjänsten som till exempel socialtjänstens öppenvård. Intervjuperson 1 beskriver att samverkan i vissa fall kan upplevas som stressfyllt “[...] Om man vill erbjuda en insats och så har öppenvården tolv veckors kö,



då kan man ju bli stressad då man vet att situationen för familjen är skit, men det finns inget vi kan göra åt det [...]"

Vidare beskriver intervjuperson 4 en svårighet med samverkan med BUP

[...] Vissa saker kan jag påverka, andra saker kan jag inte påverka. Till exempel, jag kan inte påverka att en utredning på BUP ska ske, vi har inte mandat för det, man kan ha möten, man kan fråga vad gör ni? Hur går det? men man kan inte säga ni ska [...]

Socialsekreterarna markerar att de inte har mandat till att fatta beslut som ligger på en annan aktör. De blir därför tvungna att vänta på beslut från ansvarig aktör, vilket resulterar i en låg kontroll hos socialsekreterarna. När vissa beslut ligger hos en annan aktör, blir det därmed svårt för socialsekreterare att inta en hög kontroll. Kraven som ställs på att socialsekreterare ska bistå utsatta barn med hjälp kvarstår. I en sådan situation är de krav som ställs på socialsekreterarna högre än den kontroll de upplever sig ha. När beslut måste tas av andra aktörer bidrar det därmed till att socialsekreterare hamnar i ett spänt arbete (Karasek & Theorell 1990: 33).

### 5.3 Bristande samtycke som ett hinder

En annan aspekt som deltagarna upplever kan bidra till stress, är när det inte finns ett samtycke från vårdnadshavare eller ungdomen. Intervjuperson 2 resonerar kring samtycke hos vårdnadshavare på följande sätt

[...] Jag skulle uppskatta om det fanns någon lagstiftning om mellantvång. För att just nu finns inte det. Man har jättemycket oro för ett barn men föräldrarna samtycker inte till åtgärder och då måste vi avsluta utredningen eftersom det inte finns LVU-grunder, vilket också skapar en frustration [...]

Intervjuperson 2 tillägger senare:

[...] Jag tänker att vi gör detta jobbet för att vi vill rädda barn, jag ser barn som personer som är skyddslösa. De är väldigt överlämnade till sin omgivning och då vill man

verkligen gå in och agera för att barnet inte ska vara utlämnat, men det blir en frustration när vi inte kan det och måste avsluta [...]

På liknande sätt lyfter intervjuperson 4 utmaningen med att inhämta samtycke hos ungdomar

[...] Ibland är det jobbigt för man känner att man vill göra mer men man kan inte. Och många ungdomar är ju mot 18 och har väldigt mycket egen talan. Så då kan man inte göra mycket mer. Vill de inte så vill de inte [...] Det ska krävas väldigt mycket för ett LVU. Det är inget man tar liksom i första hand utan allt frivilligt ska uttömmas först [...]

Socialsekreterarna har i ovanstående citat berört den problematik som kan uppstå, när vårdnadshavare eller ungdom inte ger något samtycke. I en sådan situation kan socialsekreterare inte bistå klienter med hjälp, och måste därmed avsluta utredningen. De krav som ställs på socialsekreterare kan också uppfattas som motsägelsefulla då lagen inte stödjer ett ingripande, förutsatt att det inte finns ett vårdbehov som talar för ett ingripande (Socialstyrelsen 2016: 82). Ovanstående scenario innebär att socialsekreterare har en låg kontroll i relation till det handlingsutrymme de har, samtidigt som kravet som ställs på att hjälpa utsatta barn kvarstår, vilket resulterar i ett spänt arbete (Karasek & Theorell 1990: 33).

Inget samtycke hos klienter och beslut som ligger hos andra aktörer kan förstås som två fasta hinder socialsekreterare inte kan påverka, för att kunna bistå utsatta barn med hjälp. De fasta moment bidrar till situationer där socialsekreterare har en låg kontroll. De krav som ställs på att socialsekreterare ska bistå utsatta barn med stöd kan även uppfattas som motstridiga, då de inte får agera om det inte finns grunder för det. Dessa hinder bidrar därmed till att socialsekreterarna hamnar i spänt arbete (Karasek & Theorell 1990: 33). Enligt intervjupersonerna ger ovanstående situationer upphov till stress, vilket Welander, Astvik och Hellgren (2017: 23) lyfter fram som en följd, när anställda upplever lågt inflytande samtidigt som det ställs motstridiga krav på dem.

På grund av de fasta hinder som begränsar socialsekreterares möjlighet att inta en högre kontroll förblir deras resurser lägre än de krav som ställs i form av lagar och regler, vilket gör att de inte kan hamna i avspänt arbete (Karasek & Theorell 1990:36). För att hamna i avspänt

arbete krävs det enligt Karasek och Theorell (ibid.) att de krav som ställs på en, är lägre än de resurser som den anställda har. För att socialsekreterarna ska kunna hamna i ett sådant tillstånd krävs det att förvaltningarna har resurser i form av en god ekonomi, för att kunna anställa flera och för att kunna förhindra att socialsekreterarna har för många ärenden per socialsekreterare. Avspänt arbete beskrivs minska risken för utvecklandet av sjukdomar (Karasek & Theorell 1990: 36), och därför blir det av vikt att socialförvaltningarna strävar efter att ge sina anställda de förutsättningar som behövs för att de ska hamna i ett avspänt arbete.

Vi kan i likhet med Lloyd, King och Chenoweth (2002: 263) konstatera att organisatoriska faktorer i form av arbetsbelastning och motstridiga krav, bidrar till upplevelsen av stress (se även Antonopoulou, Killian & Forrester 2017: 43f). Även de beslut som ligger på en annan huvudman samt inget samtycke från klienten, kan förstås som ytterligare två faktorer. Gemensamt för dessa faktorer är att de är fasta hinder som ligger bortom socialsekreterares kontroll. Ovanstående faktorer hindrar därmed socialsekreterarna från att se, bedöma och bemöta barnens och ungdomarnas behov, vilket i sin tur resulterar i att de förbli fortsatt utsatta.

#### 5.4 Socialt stöd - ett tvåsidigt mynt

I samtliga intervjuer beskrev deltagarna socialt stöd som en viktig aspekt i deras arbete. Det stöd socialsekreterarna beskriver sig få av verksamheten, kommer främst från enhetschefen, förste socialsekreterare och externa handledare. Intervjuperson 6 beskriver det sociala stödet på organisatorisk nivå på följande sätt:

[...] Vi har en förste socialsekreterare som har mer handledningsansvar med oss, och vår chef som i akuta situationer, amen hon följer upp och kollar hur allting går [...] jag skulle säga att man har kontroll på det sättet i och man kan ha någonting att luta sig på. Man står aldrig själv skulle jag säga.

Vidare beskriver respondent 4 det stöd hen får av förste sekreterarens:

[...] Vi får väldigt mycket hjälp av vår förste, jag har veckovis avstämning med henne, går igenom ärenden, hur ska jag tänka, vad ska jag fråga, nu har jag ett möte med denna familjen vad ska jag tänka på där? Hur ska jag tänka här? Så det hjälper väldigt mycket [...]

Det stöd de får i form av handledning bidrar därmed till att de får en högre kontroll över sin arbetssituation, då de får hjälp med att prioritera rätt. I en situation där en anställd är i ett aktivt arbete men har ett högt socialt stöd talar Karasek och Theorell (1990:72) om en deltagande ledare. Fastän socialsekreterarna tycks falla in under en deltagande ledare (ibid.), upplever vi inte att dem gör det långsiktigt. Socialsekreterarnas kontroll kan bli högre genom handledning och prioritering av ärenden, dock varar den inte länge då det finns fasta hinder som bidrar till att deras kontroll minskar. Socialsekreterarna har inte heller ett högt inflytande eller möjlighet till att ta beslut som berör arbetsplatsen, på det sätt som Karasek och Theorell (ibid.) menar att den anställde får i en sådan situation.

Intervjuperson 1 förklarar att det sociala stöd hen får i form av handledning bidrar till en trygghet då det alltid finns någon tillgänglig att vända sig till. Denna trygghet menar Karlsson (2017: 531) uppstår när det finns ett socialt stöd. Både deltagarnas enhetschefer och förste socialsekreterare ger bland annat informativt stöd (Orth-Gomér 2012: 209), då de bidrar med vägledning och råd som leder till att socialsekreterare kan hantera och lösa problem. Vidare belyser intervjupersonerna att handledning bidrar till att de får kunskap om hur de ska gå tillväga i sina ärenden. Handledning menar även Ladegård (2011: 40) kan bidra till en bättre stresshanteringsförmåga, vilket i sin tur kan bidra till en reducering av stress. När socialsekreterarna får handledning upplever de även en högre kontroll, vilket i sin tur gör att deras stress minskar.

Utöver det stöd socialsekreterare får av arbetsledare, beskriver samtliga deltagare kollegialt stöd som betydelsefullt. Intervjuperson 2 beskriver kollegialt stöd på följande sätt:

Asså vi pratar ju väldigt mycket om det, om hur vi känner och hur vi mår och vi fikar, vi lunchar tillsammans [...] denna arbetsplats har jag uppfattat har det väldigt kollegialt, är väldigt måna om varandra. Vi är väldigt nära varandra och hjälper varandra väldigt mycket. Det är liksom inte en person som får dra i saker utan vi hjälps alla åt. Det är ju jättepositivt och det underlättar med stressen, att vi kan lita på varandra.

De anställda förser sina kollegor med både ett praktiskt och informativt stöd (Orth-Gomér genom att hjälpa varandra i sitt arbete (2012: 209). Utöver praktiskt och informativt stöd får socialsekreterarna även emotionellt stöd från sina kollegor, i form av tillit och medkänsla (Karlsson 2017: 530). Med stöd i deltagarnas utsagor går det att konstatera att socialsekreterarna upplever ett högt socialt stöd på sin arbetsplats.

Utifrån ovanstående stycke kan vi konstatera att socialsekreterarna upplever högt socialt stöd i form av handledning, extern handledning och stöd från kollegor. Vi har även tidigare konstaterat att socialsekreterare upplever en låg kontroll över sin arbetssituation på grund av fasta hinder som begränsar dem från att kunna handla. När en anställd är i ett spänt läge, som innebär att det ställs höga krav samtidigt som personen har en låg kontroll (Karasek & Theorell 1990:33) men samtidigt har ett högt socialt stöd talar Karasek och Theorell (1990: 74) om en lydlig kamrat, vilket också är den arbetssituation socialsekreterarna ofta hamnar i.

#### *5.4.1 Motsägelsefullhet i det stöd som ges*

Trots att en del tidigare forskning lyfter fram att socialt stöd bidrar till reducering av arbetsrelaterad stress, har vi även valt att belysa en annan aspekt av socialt stöd. En deltagare resonerar på följande sätt:

Ja men just att vi har teammöte i några timmar, sen har vi ärendemöte också i några timmar och sen har vi handledning en gång i månaden i någon timme. Så det är mycket liksom. Det är mycket obligatorisk tid som man missar och göra annat på, som man ibland kan känna är överflödigt, att man inte behöver så mycket obligatorisk tid. Det skulle kunna vara stressade, att ha de obligatoriska tiderna. Det känner vi, att vi har för mycket obligatorisk tid.

(IP1)

Vidare belyser intervjuperson 4 problematiken med obligatoriska moment på liknande sätt:

[...] Med en extern handledare, och ja då äter vi alltid lunch ute och det blir en kul grej. Jag kan känna att handledning för mig personligen ger inte så värst mycket, jag pratar ju redan mycket om ärenden, om hur jag ska göra. Men ibland kan jag känna att två gånger i månaden tar väldigt mycket tid [...]

Gemensamt för ovanstående deltagare är att de båda uttrycker att handledningstillfällena kan upplevas som störande moment, då de upplever sig ha för mycket av intern, extern och övrig handledning. De anser att den tid som går åt obligatoriska moment, istället kan läggas på andra arbetsuppgifter. Intervjuperson 4 beskriver inte handledning som ett stressande moment, men uttrycker att handledning blir till ett störande moment på grund av den höga uppgiftskvantiteten (jfr Almén 2007: 33), då hen har för mycket att göra i förhållande till den tid hen har att utföra uppgifterna på. Handledningen beskrivs förlora sin betydelse när socialsekreterarna upplever sig vara stressade. Upplevd stress förefaller enligt intervjuutsagorna bidra till att socialsekreterarna inte kan tillgodogöra sig handledningen, eller uppleva den som meningsfull. Tid för reflektion riskerar att uppfattas som något onödigt, när det finns mer ”handfasta” arbetsuppgifter att slutföra, vilket gör att handledning istället blir till ett störande moment.

Det kollegiala stöd socialsekreterarna får kan i vissa fall bidra till mer stress. Intervjuperson 2 belyser detta på följande sätt:

[...] Det blir svårt att fokusera på en och samma sak, som jag sa innan har vi egentligen skrivdagar på arbetet men det är väldigt svårt att hålla i dem, för saker och ting händer. Folk drar i en, ‘kan du vara med på möten nu?’ Man vill vara samarbetsvillig med sina kollegor, det är klart att jag kan följa med, ‘jag har ett akut vem kan hjälpa till?’ det är klart att vi följer med, absolut. Det blir ju att man hamnar efter i dokumentationen, och det är också en stress, att vi har väldigt mycket sena utredningar.

Det ställs ett omedvetet krav bland kollegorna att bistå varandra med hjälp, även i de situationer då de själva har mycket att göra. Det gör i sin tur att den enskilde socialsekreteraren hamnar efter i att till exempel dokumentera, vilket kan bidra till en ökad upplevelse av stress. Det kollegiala stödet kan då få en motsatt effekt och upplevas bidra till stress, istället för att fungera som en skyddsfaktor.

Det vi kan konstatera utifrån den insamlade empirin och tidigare forskning är att socialt stöd i konsensus betraktas som en skyddsfaktor vid reducering av stress. Socialt stöd bidrar bland

annat till trygghet, vilket Karlsson (2017: 531) menar kan minska på stressen (se även Antonopoulou, Killian och Forrester 2017:48f; Welander, Astvik & Hellgren 2017:10f; Vyas och Luk 2010: 848). Det sociala stödet anses i befintlig forskning och i intervjumaterialet hämma upplevelsen av stress. Dock kan socialt stöd inte eliminera stress fullt ut, då ett högt inflöde av ärenden, krav på samtycke hos klienter och andra aktörers upplevda passivitet förefaller vara stressfaktorer som väger tyngre än de resurser verksamheten har (jfr Almén 2007: 31). Ytterligare ett krav som kan ställas på socialsekreterare är att de indirekt förväntas ställa upp för sina kollegor fastän de har mycket att göra, vilket kan resultera i att det sociala stödet upplevs som stressfyllt.

## 5.5 Det förebyggande arbetet och dess betydelse

För att kunna förstå hur socialsekreterare upplever arbetsrelaterad stress blev det också av relevans att studera hur de upplever det förebyggande arbetet på arbetsplatsen. Intervjuperson 6 beskriver det förebyggande arbetet på följande sätt:

Asså jag tänker väl att man har det, på så sätt att man kopplar in företagshälsovården, och att man också pratar och lägger upp en plan med sin chef, om t.ex. hur ska jag prioritera, att man gör på det sättet, att man kopplar in företagshälsovården, om det behövs.

Det rådde bland flera deltagare en osäkerhet kring vilka åtgärder arbetsplatsen använder sig av vid förebyggandet av arbetsrelaterad stress. En deltagare belyser vad hen anser vara en optimal lösning vid förebyggandet av arbetsrelaterad stress:

[...] Det optimala är att chefen själv uppmärksammar det. Att chefen är lyhörd för vilket ärende jag har. Att min chef vet att xxx har det här polisförhøret imorgon och att det säkert kommer att vara tufft och att hon då bekräftar det utan att jag behöver säga det. Det hade varit det optimala. Sen förstår jag att chefen inte kan ha koll på allas kalendrar varje dag men det hade varit det optimala. (IP1)

Handledning och den kontakt arbetsplatsen har med folkhälsovården kan beskrivas som sekundära interventioner, då arbetsplatsen förser sina anställda med hanteringsstrategier för

att kunna hantera stress (Cooper & Cartwright 1994: 456). Dessa strategier används för att få socialsekreteraren att uppleva stressen på arbetsplatsen som hanterbar, och få dem att hamna i det som Karasek och Theorell (1990: 35) beskriver som ett aktivt arbete. Antonopoulou, Killian och Forrester (2017: 48f) menar att tillsyn är en av de faktorer som bidrar till en god arbetsmiljö, på liknande sätt beskriver intervjuperson 1 tillsyn som en optimal lösning för att förebygga stress. Tillsyn är också en åtgärd som faller in under en sekundär interventionsstrategi (Cooper & Cartwright 1994: 456), då stödet bidrar till en bättre stresshantering hos den enskilde.

En annan åtgärd som en deltagare lyfte fram att arbetsplatsen använder sig av är medarbetarsidor, där anställda kan rapportera deras fysiska och psykiska arbetsmiljö. Vyas och Luk (2010: 848) beskriver införskaffande av stödsystem som en viktig aspekt vid förebyggandet av stress på arbetsplatsen. Fastän denna åtgärd har ett förebyggande syfte, kan det även uppfattas som problematiskt. Intervjuperson 2 problematiserar denna åtgärd på följande sätt

Det är väldigt knivigt för jag tänker att man inte riktigt vet vad arbetsgivaren kommer göra, ifall man gör en sån här rapport [...] Även om jag litar på min chef så vet jag inte hur det kommer bli högre upp över att man är en medarbetare som gör väsen av sig, som kritiserar eller är jobbig.

Ovanstående citat illustrerar hur en åtgärd som syftar till att förebygga stress istället kan resultera i osäkerhet och oro. Intervjupersonen menar att det kan bli problematiskt att uttrycka sina åsikter, då chefer och andra beslutsfattare har möjlighet att ta del av det som socialsekreterarna skrivit. Welander, Astvik och Hellgren (2017: 18) har i sin studie kommit fram till att en låg grad av öppenhet kan kopplas till en hög stressnivå. Utifrån Welander, Astvik och Hellgren (ibid.) kan en sådan åtgärd bidra till mer stress snarare än en reduktion av stress, då de inte vet vilka följder deras åsikter kan resultera i.

Vi har tidigare diskuterat hur socialt stöd kan fungera som en förebyggande åtgärd vid stress, vilket även belyses utifrån olika deltagares citat. Intervjuperson 3 belyser olika åtgärder som kan bidra till att utveckla arbetsgruppens sammanhållning:



[...] Vi träffas i team varje vecka, då brukar man arrangera något tillfälle per år, en gång per år eller en gång per halvår dag, där man ska göra något med sitt teamet, för att öka teamkänslan, så det är också ett försök till trivsel och sammansättning [...]

Deltagaren tillägger senare “Nu har jag tyvärr, på grund av arbetsuppgifter inte haft möjlighet att delta på aktiviteterna, vid de senaste tillfällena [...]”

Vidare resonerar en annan intervjuperson på liknande sätt:

[...] Det kvittar egentligen om man för in roliga aktiviteter när man känner att man inte hinner ha dem. När man sitter på tårna för rent ut sagt, fuck detta har jag att göra, för det är ingen annan som kommer göra jobbet åt mig. Genom att anställa fler så förhoppningsvis sjunker ärende antalet och då kan man liksom andas på ett annat sätt och då blir roliga aktiviteter roligare, och inte ett jobbigt moment som man helst vill slippa. Så jag kan inte se något annat än det tyvärr... (IP 4)

Cooper och Cartwright (1994: 456) belyser hälsofrämjande aktiviteter, som en åtgärd som kan förebygga utveckling av stress, vilket även intervjupersonerna upplever som relevanta. Trots att forskning visar på att socialt stöd är en bidragande faktor vid förebyggandet av stress, framgår det av ovanstående citat att de på grund av en hög arbetsbelastning inte har tid till att delta, eller att de helst hade avstått från att delta för att kunna göra färdigt sina arbetsuppgifter. Vi kan därmed anta att medarbetarna inte kan tillgodogöra sig den positiva effekt liknande insatser kan ge, som till exempel de förslag Senova och Antosova (2014: 313) lyft fram. Den befintliga stressnivån hos de anställda resulterar därmed i att åtgärderna inte får den positiva effekt de är tänkta att ge.

## 5.6 Kritik till krav, kontroll och stödmodellen

Karasek och Theorell (1990: 43) ger exempel på olika yrken som innefattas av de fyra arbetssituationer. Utifrån vår analys upplever vi att dessa arbetssituationer istället kan förstås som fyra olika lägen, som anställda kan hamna i beroende på kontext. Socialsekreterare kan hamna i spänt, avspänt och aktivt arbete beroende på vilka förutsättningar de har. Detta samband mellan olika arbetslägen är inget Karasek och Theorell (1990) belyser.

## 6. Avslutande diskussioner

### 6.1 Slutsatser

Utifrån vårt empiriska material kan vi konstatera att socialsekreterare upplever en hög stress. Den höga stressen grundar sig i att det ställs för höga krav på dem i relation till de resurser de har att arbeta med. Vi har identifierat tre faktorer som bidrar till en låg kontroll: hög arbetsbelastning, inget samtycke och passivitet hos andra aktörer. Det är tre fasta hinder som socialsekreterare inte kan påverka, vilket i sin tur hindrar dem från att kunna återuppta en hög kontroll. Vi kan därför utgå ifrån att det är socialsekreterares arbetsuppgifter som bidrar till att de befinner sig i spänt arbete, vilket bidrar till en hög stress bland de anställda. I de fall då socialsekreterare har en rimlig arbetsbelastning kan de inta en högre kontroll, vilket gör att de upplever stressen som hanterbar. Dock varar den höga kontrollen inte länge, då dagens socialförvaltningar har ett högt inflöde av ärenden. Socialsekreterare befinner sig därför i spänt arbete, större delen av sin arbetstid..

När socialsekreterarna inte har någon kontroll över de fasta hinder som hindrar dem från att kunna handla, kan det i sin resultera i att barn som kommer i kontakt med den sociala barnvården förblir utsatta då de inte får den hjälp de är i behov av.

De socialsekreterare vi intervjuade upplevde ett högt socialt stöd, både från verksamheten och från kollegor. Vårt underlag pekar på att socialt stöd endast kan reducera stress till en viss grad, vilket innebär att stress inte kan elimineras helt, då det finns opåverkbara faktorer som hindrar just detta. Det höga kollegiala stödet som socialsekreterarna beskriver sig ha, kan också resultera i att de blir tvungna till att hjälpa sina kollegor, fastän de själva har mycket att göra. Det kan i sin tur bidra till en ökad stress. Därför kan vi konstatera att socialt stöd både bidrar till reduktion av stress och utvecklandet av stress.

För att förebygga arbetsrelaterad stress använder sig verksamheten av olika strategier, som syftar till att bidra till en bättre stresshantering. Det kan ske i form av handledning, att företagshälsovården kopplas in eller genom medarbetarsidor. Vårt empiriska material visar på

att förebyggande åtgärder kan tappa sin betydelse hos socialsekreterare, på grund av en hög arbetsbelastning. Socialsekreterarna föredrar att ägna sin tid till att utreda ärenden för att hinna med allt som behöver göras. Deras arbete handlar på så sätt främst om att släcka bränder, som intervjuperson 4 nämner, vilket gör att stressen uppfattas som svårhanterlig att förebygga. Vårt resultat bekräftar därmed också det studiens rubrik vill belysa.

## 6.2 Avslutning och förslag till fortsatt forskning

Vår studie har bidragit till intressanta och djupa reflektioner kring ett flertal teman, som sträcker sig bortom den enskildes upplevelser av arbetsrelaterad stress. Vi har utifrån vårt materialet sett ett samband mellan upplevelser av stress och en sämre kvalitet på det arbete som utförs, vilket vi uppfattar som oroväckande. Vi hade därmed velat se mer forskning kring vilka konsekvenser den stress socialsekreterare upplever, faktiskt får för kvalitén på deras arbete med utsatta barn och unga. En sådan studie tror vi hade kunnat uppmärksamma vikten av ett bättre förebyggande arbete på arbetsplatserna, vilket i det långa loppet hade gynnat arbetet med utsatta barn. Ytterligare en aspekt vi hade velat se mer forskning kring är det förebyggande arbetet, mer specifikt, varför socialförvaltningar inte använder sig av den primära interventionsstrategier för att eliminera stress vilket både Vyas och Luk (2010: 848) och Cooper och Cartwright (1994: 468) belyser är en viktig åtgärd för att kunna förebygga stress.

## 7. Referenslista

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber.

Almén, Niclas (2007) *Stress- och utmattningsproblem: kognitiva och beteendeterapeutiska metoder*. Lund: Studentlitteratur.

Antonopoulou, P, M Killian, D Forrester (2017) Levels of stress and anxiety in child and family social work: Workers' perceptions of organizational structure, professional support and workplace opportunities in Children's Services in the UK. *Children and Youth Services*. Review May 2017 76:42-50.

Arbetsmiljöverket (2018) Projektrapport ”Socialsekreterares arbetsmiljö”.

[<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf>. Hämtad: 2020-05-15].

Arbetsmiljöverket (2017) Stress och hög arbetsbelastning: Korta arbetsskadefakta N3 2/2017.

[<https://www.av.se/globalassets/filer/statistik/arbetsmiljostatistik-stress-och-hog-arbetsbelastning-faktablad-2017-02.pdf>. Hämtad: 2020-05-10].

Arbetsmiljöverket och Statistiska Centralbyrån (2001:2) Negativ stress och ohälsa: inverkan av höga krav, låg egenkontroll och bristande socialt stöd i arbetet. Örebro: SCB-tryck.

Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl.. Stockholm: Liber.

Cooper, C, L & S Cartwright (1994) Healthy Mind; Healthy Organization - A Proactive Approach to Occupational Stress. *Human Relations*. Apr94, Vol. 47 Issue 4, p455-471. 17p.

Dillenburger, Karola (2004) Causes and alleviation of occupational stress in child care work. *Child Care in Practice*. Jul2004, Vol. 10 Issue 3, p213-224.

Eriksen, Helge R & Holger Ursin (2013) Kognitiv stressteori. I: Arnetz, Bengt & Ekman, Rolf (red.) *Stress: gen, individ och samhälle*. Tredje uppl. Stockholm: Liber AB.

Eriksson-Zetterquist, Ulla, Göran Ahrne (2015) ... ATT FRÅGA FOLK. I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber.

Jonsdottir, Ingibjörn H & Björn Folkow (2013) Stressfysiologiska mekanismer i evolutionärt och historiskt perspektiv. I: Arnetz, Bengt & Ekman, Rolf (red.) *Stress: gen, individ och samhälle*. Tredje uppl. Stockholm: Liber AB.

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

Karlsson, Lars. (2017). *Psykologins grunder*. Sjätte uppl. Lund: Studentlitteratur.

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

Ladegård, Gro (2011) Stress management through workplace coaching: The impact of learning experiences. *International Journal of Evidence Based Coaching & Mentoring*. Feb2011, Vol. 9 Issue 1, p29-43. 15p. 6 Charts.

Levi, Lennart (2013) Stress internationellt och i folkhälsoperspektivet - en översikt. I: Arnetz, Bengt & Ekman, Rolf (red.) *Stress: gen, individ och samhälle*. Tredje upplagan. Stockholm: Liber AB.

Levi, Lennart (2012) Stress och hälsa i ett internationellt perspektiv. I: Töres Theorell (red.) *Psykosocial miljö och stress*. Andra uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lloyd, Chris, Robert King & Lesley Chenoweth (2002) Social work, stress and burnout: a review. *Journal of Mental Health*. Jun2002, Vol. 11 Issue 3, p255-265. 11p.

Lundström, Tommy & Marie Sallnäs (2003) Klass, kön och etnicitet i den sociala barnvården. *Socialvetenskaplig tidskrift*.10 (2-3):193-213

Martinsson, Karl (2017) En av tre socialsekreterare mår dåligt.

[<https://arbetet.se/2017/06/09/en-av-tre-socialsekreterare-mar-daligt/>. Hämtad: 2020-05-15].

Orth-Gomér, Kristina (2012). Kvinnors stress, sociala miljö och hälsa i ett livsperspektiv. I: Töres Theorell (red.) *Psykosocial miljö och stress*. Andra uppl. Lund: Studentlitteratur.

Saco (u.å) Socialsekreterare [<https://www.saco.se/studieval/yrken-a-o/socialsekreterare/>]. Hämtad 2020-05-15].

Seňová, Andrea & Mária Antošová (2014) Work Stress as a Worldwide Problem in Present Time. In *2nd World Conference on Business, Economics and Management, Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 8 January 2014 109:312-316.

SFS 2001:453. Socialtjänstlag.

Socialstyrelsen (2016) Utreda barn och unga: Handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen

[<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handbocker/2015-1-9.pdf> Hämtad: 2020-05-15].

Tham, Pia (2018) A professional role in transition: Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. *British Journal of Social Work*. 8(2):449-467.

Theorell, Töres (2012) Psykosociala faktorer - vad är det? I: Töres Theorell (red.) *Psykosocial miljö och stress*. Andra uppl. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2002) Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning

[[http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494\\_forskningsetiska\\_principer\\_2002.pdf](http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_2002.pdf) Hämtad: 2020-05-10].

Vyas Lina & Sabrina Luk (2011) Frazzled care for social workers in Hong Kong: Job stress circumstances and consequences. *International Social Work*. Nov2011, 54(6): 832-851. (20p).

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

## 8. Bilagor

### Bilaga 1 - Intervjuguide

Informera om syfte, upplägg, anonymitet, frivillighet och informerat samtycke.

Inledande avstämning: Arbetslivserfarenhet, varför intresserade av den tjänsten och vilken arbetsgrupp personen arbetar i.

#### **Tema ett, arbetssituation**

Hur ser en vanlig arbetsdag ut för dig?

Beskriv hur du upplever din arbetssituation.

Hur upplever du din arbetsmiljö? (arbetsklimat, arbetsbelastning, hot och våld, trivsel, meningsfullhet, sociala relation, öppenhet)

Hur ser du på ditt handlingsutrymme (i relation till vad: arbetsbelastning, beslut i relation till klienter)?

Upplever du att det ställs höga krav på din arbetsprestation?

#### **Tema två, arbetsrelaterad stress**

Vad upplever du som arbetsrelaterad stress?

Vilka stressfaktorer har du i ditt jobb (positiva & negativa)?

Hur tar sig stressen uttryck (fysiskt, psykiskt, kollektivt på arbetsplatsen)?

Finns det situationer då du upplever dig själv bli påverkad av andras stress, i så fall vilka?

Vilka konsekvenser tänker du kan uppstå till följd av stressen, i mötet med klienter?

På vilket sätt påverkar det relationen till klienterna?

#### **Tema tre, förebyggande arbete**

Hur försöker arbetsplatsen förebygga den arbetsrelaterade stressen? (praktiska, pauser, fika, medarbetarsamtal)

I det förebyggande arbetet, vad anser du fungera bra och mindre bra?

Vilka förändringar sker faktiskt?

Hur anser du att man bör förebygga den arbetsrelaterade stressen?

Finns det stressfaktorer på arbetsplatsen, som inte går att förebyggas med de handlingsplaner som används för tillfället?

Hur upplever du dig själv kunna hantera/förebygger stress?

Använder du dig av några metoder för att motverka stress hos dig själv, isåfall vilka?

Motverka stressen genom någon aktivitet?

### **Avslutning**

Finns det något du vill tillägga om fenomenet?



## Bilaga 2 - informationsbrev och samtyckesblankett

### Information om deltagande i vår undersökning & samtyckesblankett

Du är inbjuden att delta i vår studie *Socialsekreterares uppfattning om arbetsrelaterad stress*. I vår kandidatuppsats, som vi skriver vid socionomprogrammet vid Lunds universitet, har vi valt att göra en undersökning om arbetsrelaterad stress hos socialsekreterare som arbetar med barn och familjer. Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med barn- och ungdomsutredningar förstår och upplever arbetsrelaterad stress samt hur de resonerar kring möjligheter till förebyggande arbete.

Vi kommer att genomföra kvalitativa intervjuer, som beräknas ta omkring 40–60 minuter. Du som intervjuas kommer behöva ge ditt samtycke till att delta i studien och har självklart rätt till att ta tillbaka ditt samtycke innan, under och efter intervjun utan angiven orsak. Tar du tillbaka ditt samtycke raderas den data vi har fått ta del av. Du kommer vara anonym i studien och allt material, även dina personuppgifter hanteras konfidentiellt av oss. Om det skulle vara så att det finns delar som du i efterhand inte vill ska användas i undersökningen så är det bara att höra av dig, så tar vi bort den delen. Ditt deltagande är såklart frivilligt!

Intervjuerna kommer att spelas in och sedan transkriberas. Materialet kommer att bevaras på ett sätt så att obehöriga inte kan ta del av den. All data kommer dessutom att raderas efter att kandidatuppsatsen har blivit godkänt. De insamlade uppgifterna kommer endast att användas som forskningsändamål i vårt arbete.

Du har rätt till att få ta del av den information som handlar om dig. Vi skickar mer än gärna ut transkriptionen från intervjun med dig om du skulle vilja ta del av den. Vid önskemål kommer vi också att maila ut uppsatsen när den är examinerad och klar.

När all underlag har samlats in kommer vi att skriva en liten sammanfattning (mindre än en A4) av undersökningens resultat. Om du som intervjuperson inte skulle känna igen dig i vår

sammanfattning har du möjlighet att återkoppla detta till oss innan uppsatsen läggs fram för examination.

Om du skulle ha några frågor eller funderingar så är det bara att höra av sig.

Tack för att du vill delta i vår studie!

Med vänliga hälsningar

Lena Karimi & Melisa Masinovic

Samtycke till deltagande i undersökningen

Jag har fått information om studien och accepterar att delta.

Jag har fått information om att de uppgifter som samlas in om mig kommer att behandlas konfidentiellt, på ett sådant sätt att min identitet inte kommer att avslöjas för obehöriga.

Jag är medveten om att min medverkan är helt frivillig och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.

Underskrift

.....

Namnförtydligande

.....

Ort och datum