



**LUNDS**  
UNIVERSITET

## **Mår du bra på jobbet?**

**En undersökning om stress och copingstrategier bland socialsekreterare**

Tamisra Binte Haowa  
Tobias Johansson Hultqvist  
Kandidatuppsats SOPA 63  
VT 2021, Lund  
Handledare: Håkan Jönson  
Examinator: Teres Hjärpe

## **Abstract**

**Authors:** Tamisra Binte Haowa and Tobias Johansson Hultqvist

**Title:** A qualitative study about how work-related stress and the risk of burnout within the social services is perceived by professional caseworkers and coping strategies

**Supervisor:** Håkan Jönson

**Assessor:** Teres Hjärpe

The purpose of this thesis is to study how work-related stress and the risk of burnout within the social services is perceived by professional caseworkers, who are a social worker that is employed by a government agency. In the study, we interviewed twelve caseworkers working in different municipalities in Sweden. When asking the questions, we used a qualitative method using semi-structured interviews. Our theoretical starting-point was Lazarus och Folkman's (1984) coping theories and Karasek and Theorell's (1990) demand-control-support model. We used these theoretical frameworks when we analysed and interpreted the empirical material. From results and analyses we found how caseworkers use coping to handle their perceived stress level. The result showed that many respondents, in particular young caseworkers, perceive a high work load and use a variety of coping strategies. For example, some used different types of physical activities while others used meditation in their spare time. We have, among other things, found that many of the respondents lack social support from their management, not least young, recently graduated caseworkers, which has led to increased discontent and stress levels.

**Keywords :** social work, coping strategies, resilience, fatigue, tiredness, burned out and stress

## **Förord**

Vi vill dedikera vår uppsats till socialsekreterare som år ut och år in kommer tillbaka till samma arbetsplats och jobbar för våra barn och barnbarn, bröder, systrar och föräldrar!

Vi vill tacka vår handledare Håkan Jönson för dina intressanta förslag och din stresståliga handledning. Vi vill tacka Henrik Mejborn för att du har hjälpt oss med språk och struktur! Din hjälp är en viktig tillgång på Lunds Universitet! Vi vill även tacka examinator Teres Hjärpe för en bra och konstruktiv examination!

Tamisra vill rikta ett tack till Benjamin som var mentor från termin 2 till 6 och även ett tack till sin syster Ayesha Kaniz som har stöttat alla dessa år under studieåren.

Tobias vill tacka sin mamma, Gunilla Hultqvist för hennes stöd studieåren!

Ett tack till Maria för att du har hjälpt oss att läsa igenom vår uppsats och kommit med löpande konstruktiv feedback!

Men ett extra särskilt tack vill vi rikta till våra intervjupersoner, utan er hade den här uppsatsen inte varit möjlig!

Sist men inte minst vill vi även tacka varandra och det tålamod som vi har visat varandra under uppsatsskrivandet. Våra styrkor och vårt goda samarbete har gjort den här uppsatsen möjlig!

Tamisra Binte Haowa & Tobias Johansson Hultqvist

Lund, 24 Maj 2021

# Innehållsförteckning

<b>1.1 Inledning</b>	5
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	7
<b>2. Orientering av kunskapsläge</b>	8
2.1 Definition av stress och utmattning	8
2.2 Stress bland socialsekreterare	9
2.3 Stressens orsaker/stressorer	11
2.4 Förebyggande åtgärder och coping för stresshantering i arbetet	12
<b>3. Teoretiska utgångspunkter</b>	13
3.1 Krav-kontroll- och stödmodellen	13
3.2 Coping och copingstrategier för stress och utbrändhet	14
3.2.1 Kännslofokuserad coping	16
3.2.2 Problemfokuserad, handlingsinriktad och meningsfokuserad coping	17
<b>4. Metod</b>	18
4.1 Val av metod	18
4.2 Urval	18
4.3 Intervjuprocessen	19
4.4 Bearbetning och analys av data	20
4.5 Metodologiska överväganden	21
4.5.1 Tillförlitlighet och trovärdighet	21
4.5.2 Förförståelse	22
4.6 Forskningsetiska överväganden	23
4.7 Arbetsfördelning	24
4.8 Beskrivning av respondenterna	25

<b>5. Resultat och analys</b>	26
5.1 Individuella upplevelser av stress	26
5.2 Stressens orsaker/stressorer	27
5.2.1 Organisatorisk stress	27
5.2.2 Föränderlighet och oförutsägbarhet under COVID-19	31
5.2.3 Stressorer på individuell nivå	32
5.2.4 Upplevelser av stress och utbrändhet utifrån ålder och erfarenhet	35
5.2.5 Duktighetssyndromet	37
5.3 Konsekvenser av stress	39
5.3.1 Stress och fysisk hälsa	39
5.3.2 Stress och psykisk hälsa	40
5.4 Förebyggande arbete och coping	41
5.4.1 Copingstrategier	41
5.4.2 Personliga copingstrategier	41
5.4.3 Fritid	43
5.4.4 Arbetsplatsens stödresurser/organisatoriskt stöd	45
5.4.5 Socialt stöd	47
<b>6. Diskussion</b>	49
<b>7. Förslag till vidare forskning</b>	51
<b>8. Referenslista</b>	52
<b>Bilagor</b>	
Bilaga A - Informationsbrev	55
Bilaga B - Intervjuguide	56

## 1.1 Inledning

Vi har analyserat stress och olika typer av verktyg och strategier som socialsekreterare har för att hantera stress. Det är viktigt att skilja på positiv och negativ stress. Enligt Lazarus & Folkman (1984, s.141) uppstår negativ stress i övergången mellan vad individen klarar av utifrån de krav som ställs och de resurser som individen har. Det vi analyserar som en lösning är olika typer av copingstrategier för att minska de negativa effekterna av den upplevda stressen. Holmgren och Göthe (2019) delar även bilden att negativ stress uppstår när individens egna och omgivningens krav känns omöjliga att leva upp till. Långvarig stress kan i förlängningen leda till utmattningssyndrom och kommer efter en upptrappning (Holmgren och Göthe, 2019, ss.17-22). Det tolkar vi som att positiv stress kan bidra till ett gott utfört jobb medan negativ stress kan leda till fysisk och psykisk ohälsa samt utbrändhet. Kim, Ji och Kao (2011) talar om stressens symptom som yrsel, hjärtklappning och sömnrubbningar. När utmattningssyndrom utvecklas blir individen akut sjuk efter en lång period av stress. Ett utmattningssyndrom tar lång tid att utveckla och blir djupt rotat och kan vara svårt att återhämta sig ifrån. (Kim, Ji & Kao, 2011, s.264) Det finns mycket forskning om negativ stress men även ett stort intresse i media.

Media ger en bild av att stress genomsyrar människors liv, från elevens studiegång till arbetslivet. Aftonbladet (2018) ger en bild att negativ stress i arbetslivet är en stor ekonomisk förlust för samhället, något som lyfts av experter i klinisk neurovetenskap som presenterar de samhällsekonomiska kostnaderna till följd av de höga sjuktalen till omkring 8-9 miljarder kronor för år 2016. Sveriges television ger bilden att antalet patienter som remitterats till psykiatrisk mottagning har ökat med drygt 94 procent åren 2006 och 2016 (SVT 2017). Expressen (2021) påtalar att riskfasen kan vara under flera år innan man till slut klappar ihop.

Att stressen ökar är även något som framkommer i rapporter och aktuell statistik. Statistiska centralbyrån har i flera år släppt regelbundna rapporter om stress. I den senaste rapporten framgår det att en fjärdedel av de svenska arbetstagarna har upplevt besvär kopplade till stress (Statistiska centralbyrån 2014,s.8). En undersökning från Försäkringskassan (2015, s.3) visar att sjukfrånvaron hos arbetstagare i hela landet har ökat på grund av stressrelaterade sjukdomar och att sjukfallen har ökat med hela 21 procent under perioden 2012-2014. Nyare statistik från Folkhälsomyndigheten (2021) visar att år 2020 svarade 14 procent av Sveriges befolkning som är mellan 16–84 år att de känner stress. 25 procent av de som är mellan 16-29 år känner sig

stressade. 17 procent av de som är 30 till 44 år och 12 procent för de som är 45-64 år medan bara 5 procent av de som är 65-84 år gamla. Det går att tolka statistiken som att unga yrkesverksamma blir stressade men att stressen avtar med ålder och erfarenhet medan människor som slutat arbeta får en kraftigt minskad stress. Statistiken kan tolkas som att det tyder på att det är studier och arbete som generellt är stressorer samt ålder och erfarenhet som är motvikten.

Tham (2018) pekar ut socialsekreterare som särskilt utsatta för negativ stress. Socialsekreterare arbetar med myndighetsutövning som utredningar om ekonomi, barn unga och familj vilket gör att Socialsekreterare spelar en viktig roll för samhällets mest utsatta grupper (Tham, 2018, s.452). Kim, Ji och Kao (2011) talar om att hög arbetsbörda i samband med minskade resurser lett till ökade utmaningar för socialsekreterare i form av stress och utbrändhet (Kim, Ji och Kao, 2011, s.258). Astvik och Melin (2013, s.62) pekar särskilt ut socialsekreterare som utsatta och redogör för att upplevda stressorer är utgångspunkter och perspektiv som har fokus på hur individen uppfattar stress. Yrkesverksamma socialsekreterare lider därför ofta av hög stress, vilket går att koppla till ett stressigt yrkesliv och strukturella orsaker till varför stressen uppstår.

Utmattningssyndrom och utbrändhet kan särskiljas utifrån hur stressen uppstår. Holmgren och Göthe (2019) förklarar att depression och utbrändhet används synonymt. Skillnaden är att depression kommer smygande och utbrändhet kommer akut. I vardagligt tal används ofta begreppet *gå in i väggen* används som synonym till *utbrändhet* (Holmgren & Göthe, 2019, ss.26-28). Astvik och Melin (2013) lyfter att det bland socialsekreterare uppstår disengagemang och uppgivenhet till följd av hög arbetsbelastning. Disengagemang innebär att de socialsekreterare i studien talar om att de känner en uppgivenhet och slutar att engagera sig i arbetsgruppen eftersom de har för hög arbetsbelastning. Arbetsmiljön för socialsekreterare är viktig för att effektivisera det sociala arbetet (Astvik & Melin, 2013, ss.66-67). Bilden av disengagemang bekräftas även av Lauri (2016) som talar om att en tung arbetsbörda. Individualiserat ansvar och stress är faktorer som bidrar till skapandet av avstånd och likgiltighet (Lauri, 2016, s.6, 27, 32). Som en följd av den arbetsrelaterade stress som beskrivs ovan samt på grund av hög arbetsbelastning har en stor del av socialsekreterarna valt att lämna sitt yrke (Wihlborg 2016, s.10). Det är således av vikt att socialsekreterare ges verktyg för stresshantering i form av olika strategier för att lära sig att hantera den stress som de utsätts för på arbetet.

## 1.2 Syfte

Syftet med studien är att studera hur den negativa arbetsrelaterade stressen och risken för utbrändhet på socialtjänsten upplevs av yrkesverksamma socialsekreterare.

## 1.3 Frågeställningar

- Vilka erfarenheter har och beskriver socialsekreterare i socialtjänsten av negativ stress och utbrändhet i sitt arbete?
- Vad har socialsekreterare för copingstrategier för stresshantering och utbrändhet på arbetet?
- Hur ser socialsekreterare på tillgången till organisatoriskt stöd för att hantera negativ stress samt förebygga utbrändhet i arbetslivet?
- Vilket stöd får socialsekreterare på socialförvaltningen ifrån omgivningen?



## 2. Orientering av kunskapsläget

Sökningar på LUBsearch och Google Scholars har gett oss en större mängd träffar på stress och social work samt utbrändhet. Vi har också hittat en del doktorsavhandlingar och tidigare forskning på ämnet. Vi har läst många artiklar och uppsatser om ämnet och en del som vi inte har tagit med i uppsatsen men som har gett oss goda förkunskaper om stress och coping. Vi använde oss av sökord på både svenska och engelska som; *coping*, *coping strategies*, *copingstrategier*, *stress*, *occupational stress* och *stress in social work*, *god* och *ond stress* samt *stress i socialt arbete*. Vi har även använt oss av universitetsbibliotekets resurser och lånat böcker på temat.

Vi använder Holmgren och Göthe (2019) för att få en definition av utbrändhet och utmattningssyndrom. Vi använder Welander, Astvik och Hellgren (2017) och Kim, Ji och Kao (2011) för att applicera den negativa arbetsrelaterade stressen till socialsekreterare. Gangopadhyay (2020), Peinado och Anderson (2020) och Barsky (2020) ger en uppdaterad lägesbild och tar in aspekter som COVID-19. Duktighetssyndromet av Renstig och Sandmark (2005) bidrar med ökad förståelse utifrån studiens syfte genom ett genusperspektiv.

Susan Folkman och Richard Lazarus (1984) används både som forskning och som teoretiskt ramverk. I orienteringen av kunskapsläget använder vi oss av Folkman och Lazarus definition av stress och i det teoretiska ramverket tolkar vi coping och copingstrategier.

### 2.1 Definition av stress och utmattning

Susan Folkmans och Richard Lazarus (1984) definition av stress är som ett mönster av kognitiva värderingar, beteendetendenser och fysiologiska responser som uppstår när människor känner en obalans i situationen och i de resurser som finns för att hantera de krav som ställs på dem. Stress i relationen mellan individen och omgivningen som dels baseras på personens karaktärsdrag kontra de förutsättningar som omgivningen ger. Eftersom människor är olika är det svårt att på förhand kunna förutbestämma hur människor reagerar på psykisk stress utan personlig kännedom. Det innebär att psykisk stress är en relation mellan individen, dess resurser och stresstålighet. Stress kan ge bekymmer i det dagliga livet. Det kan ha stor påverkan på hälsan, trots att dessa bekymmer inte verkar dramatiska. En del individer upplever stress som en utmaning medan andra upplever stress som rädsla och ångest. Stress upplevs olika hos olika

individer. Det som kan vara utmanande för den ena kan vara destruktivt för den andre, det gör upplevelsen av stress individuell (Lazarus & Folkman, 1984, ss.12, 21).

I det här stycket används *utbrändhet* och *utmattningssyndrom* synonymt. Utbrändhet är ett omskrivet fenomen och det finns många teorier som kan kopplas till utbrändhet. Det finns även många uppfattningar och många olika definitioner. I den här uppsatsen väljer vi att utgå ifrån hur Holmgren och Göthe (2019) skildrar utbrändhet. Skillnaden mellan depression och utbrändhet är att depression kommer smygande och utbrändhet kommer ofta akut. Det vardagliga begreppet *gå in i väggen* som används som synonym till *utbrändhet* kan förklara definitionen av symtomen som akuta och plötsliga. Utmattningssyndrom är en konsekvens av stress. De som blir utbrända får ett bemötande som är kontextberoende utifrån vem individen möter. Men även vad individen har för förutsättningar och tillgång till vård för stressade individer. Författarna påtalar att de få stresskliniker som finns ofta har långa väntetider och remisstopp. Beskrivningen som ges är att utbrändheten kommer efter en upptrappning när individens egna och omgivningens krav känns omöjliga att leva upp till (Holmgren & Göthe, 2019, ss.17-28). Detta resonemang går att koppla till Lazarus & Folkman (1984, s.141) som beskriver stress som något som uppstår i övergången mellan vad individen klarar av utifrån vilka krav som ställs på denne.

## 2.2 Stress bland socialsekreterare

Våra utvalda vetenskapliga artiklar hanterar specifikt om stress hos socialsekreterare. Tham (2018, s.452) pekar ut socialsekreterare som särskilt utsatta för negativ stress vilket går att koppla till Welander, Astvik och Hellgren (2017) som har gjort en kvantitativ enkätstudie av Akademikerförbundet SSR och fackförbundet Vision 18570 medlemmar. De medlemmar som undersöktes i artikeln var socialsekreterare, biståndsbedömare inom äldre-och handikappomsorg och chefer inom socialtjänst. Undersökningen visar på höga ohälsotal och stressrelaterad ohälsa. Studien visar på att 65 procent av kvinnliga socialsekreterare har svårigheter med att känna sig lediga och koppla bort tankar om jobbet på fritiden (Welander, Astvik & Hellgren, 2017, ss.8-12) Detta är något som kopplats till syftet med uppsatsen; att studera hur den negativa arbetsrelaterade stressen på socialtjänsten upplevs av yrkesverksamma socialsekreterare.

Kim, Ji och Kao (2011) skriver i sin artikel om utbrändhet samt psykisk och fysisk ohälsa hos socialsekreterare. Studien är från delstaten Kalifornien i USA, men är applicerbar eftersom

studien behandlar socialsekreterare. Studien som artikeln bygger på är kvantitativ, vilken gjordes under tre år. Studien undersökte utbrändhet hos socialsekreterare vid olika myndigheter i Kalifornien. Studien genomfördes med hjälp av enkäter som skickades ut löpande i ett slumpvis urval till de deltagande socialsekreterarna. Enkäten skickades årligen, under tre år, ut till samma socialsekreterare och på så sätt kunde man se förändringar hos respondenternas upplevelse av stress och utbrändhet. Utbrändhet hos socialsekreterare leder ofta till fysisk och psykisk ohälsa. Något som de socialsekreterare i studien gav uttryck för. Författarna påtalar att länken mellan psykisk och fysisk ohälsa inte kan ignoreras. Det är organisationen som borde vara de som erbjuder en god arbetsmiljö med åtgärder som motarbetar den organisatoriska stressen (Kim, Ji och Kao, 2011, ss. 258-266).

Gangopadhyay (2020) talar om att mer än 80 procent av anställda arbetar hemifrån under COVID-19-pandemin. Något som ökar risken för utbrändhet och utmattningssyndrom. Något som även är ett resultat av att arbeta hemifrån är att hemmet övergår från att vara en generellt stressfri miljö till att bli en stressfylld miljö eftersom arbetet flyttar in i hemmet. Med anledning av att arbetstagaren arbetar inom en stipulerad tidsram i hemmet leder detta till såväl fysisk som mental stress och för att arbetstagaren skall vara bekväm i sin hemmamiljö så ökar kraven på den produktiva arbetsmiljön (Gangopadhyay, 2020, s.15).

Peinado och Anderson (2020) talar om hur man undviker utbrändhet hos socialarbetare under pandemin och påtalar att socialsekreterare bör implementera rutiner till följd av COVID-19. Dessa rutiner gör att dessa prioriterar sin egen mentala hälsa som är nödvändigt, eftersom dom måste kunna använda sig själva som verktyg i sitt arbete. Barsky (2020) för ett resonemang kring hur socialarbetare världen över måste arbeta med människor trots pandemin och påtalar att socialarbetaren sitter på viktiga verktyg för att hjälpa till att underbygga stress under pandemin och har viktiga copingverktyg för att kunna hantera den stress som uppstår. I detta fall talar Barsky (2020) i första hand om klientens upplevelser av stress men situationen kan vara komplex eftersom det är socialarbetaren som förväntas vara den som sitter med verktygen att hantera klienternas stress och kunna bidra med copingstrategier.

### 2.3 Stressens orsaker / stressorer

Uppsatsen utgår ifrån syftet att studera hur den negativa arbetsrelaterade stressen och risken för utbrändhet på socialtjänsten upplevs av yrkesverksamma socialsekreterare. En förutsättning för studien är att identifiera vad det är som orsakar stressen, så kallade stressorer. En orsak enligt Astvik och Melin (2013) kan vara otillräckliga resurser och tidspress i arbetsvillkoren ger en ökad risk för sjukskrivning. Anledningen är eftersom möjligheterna att utföra ett gott arbete minskar. Problemet som nämns är att arbetsuppgifterna inte tas över av någon kollega under sjukskrivningen utan samlas på hög tills dess att socialsekreteraren är tillbaka på arbetet (Astvik & Melin, 2013, s.71). Kim, Ji och Kao (2011) belyser att socialarbetare stärker och försvarar människor från olika kulturella bakgrunder såsom utsatta familjer och kämpar mot sociala orättvisor. Det är dock något som gör att socialarbetaren själv i slutändan riskerar sin hälsa och välmående. Utifall att inte åtgärder sätts in riskerar socialarbetaren psykiska och fysiska hälsoförsämringar och utbrändhet (Kim, Ji och Kao, 2011, s. 266).

Monica Renstig och Helene Sandmark, docent i folkhälsovetenskap har släppt en bok efter en vetenskaplig studie, som heter "Duktighetssyndromet". Renstig och Sandmark (2005) använder sig av begreppet *duktig flicka*. I uppsatsen kursiverar vi det för att understryka att det är ett begrepp från forskningen med en tydlig definition. Definitionen av en *duktig flicka* är någon som följer reglerna, är trevlig mot alla, aldrig säger emot och presterar på jobbet. En *duktig flicka* är även någon som arbetsgivaren alltid har tillit till och som alltid finns där och ställer upp samt är också någon som brukar glömma bort sina behov och har svårt att säga *nej*. Det leder till stress och utbrändhet. Begreppet kan härröras utifrån ett genusperspektiv och författarnas definition omfattar endast kvinnor. Något som vi har uppmärksammat genom att endast våra kvinnliga intervjupersoner har pratat om duktighetssyndromet. Varningssignaler på att vara en *duktig flicka* är enligt författarna att man har svårt att säga nej, undviker konflikter, följer regler, håller en låg profil, har en oro för vad andra tycker och är bekräftelsesökande (Rensstig & Sandmark, 2005, ss. 34-35). Vi tolkar duktighetssyndromet som att det är någon som vill göra bra men att det ändå blir fel. Det är även något som vi kopplar till Schury et al (2020) som påtalar att kollegor som ser varandra stressade, blir smittade av varandras stress utifrån en delad social identitet och att förhållandet mellan kollegor är avgörande för hur stress smittar.

## 2.4 Förebyggande åtgärder och coping för stresshantering i arbetet

Kim, Ji och Kao (2011, s. 265) belyser att det är viktigt att socialsekreteraren får stöd från ledningen men även från medarbetare och familj, vilket tydligt visas vara en viktig faktor för att förebygga utbrändhet hos socialsekreterare.

Astvik och Melin (2013) talar om att klienterna står i fokus och riskerar att hamna i kläm och bli en tung börda för socialsekreteraren om denne av en eller annan anledning upplever stress på sitt arbete. Därför har stressforskningen på socialförvaltningen en tydlig koppling till socialt arbete eftersom hela kedjan från chef till klient drabbas. Socialsekreterarna i Astvik och Melins (2013) studie talar om att de känner en uppgivenhet och slutar att engagera sig i arbetsgruppen eftersom de har en alldeles för hög arbetsbelastning (Astvik, & Melins, 2013, ss. 66-67).

Lauri (2016) pekar ut organisationens roll genom att påtala att en tung arbetsbörda, individualiserat ansvar och stress är faktorer som bidrar till skapandet av avstånd och likgiltighet. Det kan tolkas som att en lättare arbetsbörda med ett gemensamt ansvar skulle bidra till minskad stress och bättre stresshantering (Lauri, 2016, s.6, 27, 32). Det går att koppla till att Asker-Palmer (2019) talar om att organisationen har en viktig roll för att skapa en arbetsmiljö som stöttar och förebygger stress och utbrändhet. Ett centralt begrepp är att använda kollegorna för att reflektera sina tankar och känslor med. Kollegor som kan ge ett meningsfullt stöd eftersom de själva har en förståelse för vad personen kan tänka och känna eftersom de båda arbetar med människor och har en människovårdande roll. Risken som organisationen tar om de inte stöttar sin personal är att de drabbas av fysiska och psykiska besvär som inkluderar både stress och utbrändhet och detta kan leda till hög personalomsättning (Asker-Palmer, 2019, ss. 32, 118). Ytterligare ett viktigt organisatoriskt inslag är handledningen. Det är enligt Asker-Palmer (2019) viktigt för att medarbetare inom organisationen ska kunna få organisatorisk hjälp av sina kollegor och få ett prestigelöst utbyte av kunskaper och erfarenheter. Handledning bidrar även till ett ökat välmående. Det är även viktigt att den som handleder besitter nödvändiga kunskaper och kan bidra och skapa en känsla inom gruppen som får deltagarna att känna sig trygga, så att de är ärliga och öppna och skapar ett forum där alla känner att de får komma till tals (Asker-Palmer, 2019, ss. 113, 148). Att arbeta förebyggande inom organisationen för att hantera stress kan härröras till diverse copingstrategier som både kan vara individuella och organisatoriska.

### 3. Teoretiska utgångspunkter

Detta avsnitt innehåller en redogörelse för studiens teoretiska ramverk. Uppsatsens centrala teorier utgår ifrån Folkmans och Lazarus (1984) teorier om coping där vi inriktar oss på emotionsfokuserad coping och problemfokuserad coping samt socialt stöd. De teorier som är gjorda är väl avvägda eftersom studien inriktar sig på att studera arbetsrelaterad stress utifrån socialsekreterarnas upplevelser samt vilka strategier som används för att hantera stress och utbrändhet. I vår analys har vi använt teorins förklaringar, modeller och begrepp för att diskutera våra fynd. Astvik och Melin (2013) är relevanta eftersom deras forskning kring copingstrategier rör specifikt socialsekreterare.

Teorin utgår från förekomsten av positiv och negativ stress. Vad som gör att en stress övergår från att vara konstruktiv stress till att bli destruktiv stress kan förklaras genom krav- kontroll- och stödmodellen som utgår ifrån Karasek och Theorell (1990).

#### 3.1 Krav- kontroll- och stödmodellen

Krav- kontroll- och stödmodellen utgår ifrån Karasek och Theorell (1990) och deras förklaringsmodell är att miljömässiga faktorer kan leda till att individen upplever stress. Utifrån krav och kontroll ställs krav inom arbetet på individen och att denne skall använda sina förmågor och ha kontrollen över sin arbetssituation och arbetsuppgifter. *Kontroll* och psykologiska *krav* är två nyckelbegrepp inom modellen som behandlar relationen mellan de krav som ställs på individen utifrån kvantiteten i arbetsbelastning samt mental arbetsbelastning utifrån vilken kraft som arbetsuppgiften kräver mentalt av arbetstagaren. Kontroll kan definieras utifrån hur arbetstagaren själv kan kontrollera sitt arbete och hur denne kan använda sina förmågor. Modellen innehåller fyra olika tillstånd som arbetstagaren kan befinna sig i. Dessa är aktiva arbeten och passiva arbeten i kombination med låg belastning eller hög belastning. För arbeten där hög belastning är en grund ställs det högre krav psykologiskt på arbetstagaren med en låg kontroll till följd. De arbeten som innebär låg belastning och låga krav på arbetstagaren ger en högre grad av kontroll. Aktiva arbeten innebär att arbetstagaren har höga krav och en hög kontroll medan passiva arbeten har låga krav och en låg kontroll-grad, vilket i sin tur leder till disengagemang eftersom arbetet inte är utvecklande (Karasek & Theorell, 1990, ss. 32-42).

En tredje aspekt är enligt Karasek och Theorells (1990, s. 68) modell sociala processer när arbetstagarens upplevelser påverkas av interaktioner och sociala processer på arbetsplatsen. Detta går även att benämnas som socialt stöd utifrån ett fokus på de interkollegiala relationerna på arbetsplatsen med handledare, chefer och kollegor. Stödet kan erbjudas och fås genom interaktioner mellan gruppledare som i sin tur bidrar till en ökad kollegial tillit och emotionellt stöd. Stödet kan vara spontant i en god kollegial relation men även organiserat genom handledning, extrainsatta resurser eller övrig hjälp för att arbetstagaren skall kunna hantera sina arbetsuppgifter.

Karasek och Theorell (1990, s. 99) talar även om en långsiktig personlig utveckling som en grund för upplevelser av stress. Enligt modellen minskar arbetstagaren stresskänslighet i relation med att arbetserfarenheten ökar. Den visar även att ju mer tid som arbetstagaren lägger på arbetet desto mer ökar dennes förmågor att hantera en stressig arbetsmiljö, vilket leder till minskad upplevd stress beroende på yrkeserfarenhet.

Det går utifrån Karasek och Theorell (1990) att argumentera för att bristen på kontroll i relation med högt ställda krav, antingen utifrån sig själv eller sin omgivning så kan stress övergå från att upplevas som en konstruktiv positiv stress till att upplevas som negativ och destruktiv. Det är den negativa stressen som kan behöva bemötas i ett tidigt skede för att arbeta preventivt. Exempel på hur man arbetar preventivt med stresshantering av negativ stress är copingstrategier.

### 3.2 Coping och copingstrategier för stress och utbrändhet

I uppsatsen utgår vi ifrån hur Susan Folkmans och Richard Lazarus (1984) definierar begreppet coping som kognitiva ansträngningar under konstant förändring. De används för att individen ska kunna klara av de inre och yttre krav som ställs och som känns svåra att överbrygga (Folkmans & Lazarus, 1984, s. 141). Brattberg (2008) definierar *coping* som en böjning från ordet *cope*, som har som innebörd att gå iland med något eller klara av något. Detta begrepp har fått en roll som är framträdande i modern stressforskning (Brattberg 2008, s.9). Det finns ingen enhetlig översättning av begreppet till svenska och coping har använts synonymt med begrepp som stresshantering (Weman-Josefsson & Berggren 2013, s. 64).

Lazarus och Folkman (1984) talar om att när en individ utsätts för stress gör hen en bedömning där hen utvärderar sina resurser och förmågor att hantera stressfaktorerna. Detta kan avgöras hur

situationen upplevs av individen. Stress är kontextberoende och upplevs inte likadant av alla människor. Multipla orsaker kan ligga till grund för detta såsom hur individerna tidigare har erfarenheter av stressade situationer. Stress är även individberoende och olika individer har olika höga stresströsklar (Lazarus & Folkman, 1984, s. 308). Lazarus och Folkman (1984) lyfter även upp vikten av det sociala nätverket för hur individen hanterar stress och påtalar att individen får känslomässigt stöd från sin omgivning (Lazarus & Folkman, 1984, ss.245-250).

Astvik och Melin (2013) redogör för att om socialsekreteraren använder sig av kompensatoriska strategier på en långvarig och frekvent basis så kan det ofta resultera i symptom som är relaterade till stress såsom trötthet och minskat välbefinnande. Författarna relaterar till sin studie med socialsekreterare och konkretiserar upplevelser som sömnsvårigheter, utmattning och koncentrationssvårigheter samt nedstämdhet. Något som författarna även nämner är att det ofta leder till längre eller kortare perioder av sjukskrivning eller andra typer av exitstrategier. En exitstrategi eller *radikal copingstrategi* innebär att socialsekreteraren anser att det finns ingen annan väg än att lämna organisationen. Det är något som enligt författarna inte är en ovanlig strategi och leder till att organisationen drabbas av en effektivitets- och kompetensförlust när en rutinerad socialsekreterare slutar mitt i sitt yrkesliv (Astvik & Melin, 2013, s. 69).

Holmgren och Göthe (2019) talar om att individen som återhämtar sig engagerar sig i aktiviteter som tidigare har skänkt energi. Fysisk aktivitet står i fokus och metoder som rekommenderas är att gå till vårdcentralen för att få hjälp med vilka fysiska aktiviteter som skulle vara rimliga. En otränad kropp drabbas hårdare än en vältränad och att en god copingstrategi är att upprätthålla en god fysik med regelbunden fysisk träning (Holmgren och Göthe, 2019, ss. 25, 58).

Förebyggande åtgärder för att förebygga utbrändhet kan vara olika typer av strategier.

Barck-Holst et al (2021) lyfter upp en copingstrategi att låta socialsekreterare gå ner i arbetstid med bibehållen lön, vilket i studien reducerade deras stress och risk för utbrändhet. Astvik och Melin (2013, s. 65) talar om att utbrändhet kan förebyggas genom att socialsekreterarna tar paus för återhämtning och att om det inte finns tillfälle för att kunna ta den pausen kan det leda till sjukskrivning eller att socialsekreteraren säger upp sig från sitt arbete. Konsensus är att ökad arbetsbelastning ger ökad stress. Barck-Holst et al (2021, ss. 94-95) menar att begreppet coping är ett brett begrepp, men ett exempel på en copingstrategi kan vara att låta socialsekreterare gå



ner i arbetstid med bibehållen lön, något som har visat sig reducerade deras stress och risk för utbrändhet, vilket är en copingstrategi på organisatorisk nivå.

Brattberg (2008) påtalar att bristen på copingstrategier för att bemästra inre och yttre krav leder till att människor drabbas av utbrändhet. Att kunna hantera stressen blir därför centralt för att förebygga utbrändhet (Brattberg, 2008, s. 10). Individer kan använda sig av alla former av strategier sida vid sida beroende på hur situationen tolkas men vissa personer använder helst en viss typ av copingstrategi (Weman-Josefsson, Berggren 2013, s. 64). De copingstrategier som vi fokuserar på är *emotionsfokuserad coping* som vi använder synonymt med *känslfokuserad coping*, *problemfokuserad* och *handlingsinriktad coping* (Lazarus & Folkman, 1984, s. 308).

### 3.2.1 Känslfokuserad coping

Lazarus och Folkman (1984) talar om att en vanlig copingstrategi är känslfokuserad coping. Det innebär att individen lär sig hantera en reaktion på stress som är känslomässig. Något som huvudsakligen sker inombords och i situationer som gör att stressfaktorerna ofta inte kan påverkas utan istället måste bearbetas och hanteras inifrån. En känslfokuserad coping är centrerad kring att minimera och försöka minska effekterna av stressen som individen upplever. Det gäller såväl psykiska som fysiska aspekter. Att arbeta känslfokuserat innebär att utövaren gör sitt bästa för att reglera eller förändra de negativa känslor som uppstår till följd av stressen i tillvaron och i situationen. Något som kan ses som att personen försöker att undvika olika situationer eller distansera sig men kan även komma till uttryck genom att individen försöker minimera betydelsen av händelsen eller försöker få nytt perspektiv på vad som har hänt. Individen använder sig då av olika resurser för att minska effekterna av stressen. Det kan vara fysisk träning, exempelvis att man gymmar eller mediterar bort stressen. Det går även att se att emotionell coping kan delas in i copingstrategier som är kognitivt inriktade. Exempelvis positivt tänkande, självkontroll eller hjälp att omvärdera situationen. Det kan ibland vara lättare att försöka hantera känslorna som sammanlänkas med vissa problem istället för att ta tag i och försöka förändra själva problemet. Ibland kan även vissa människor ha ett behov av att må dåligt för att sedan kunna känna att de mår bättre på att möta oron och smärtan för att sedan övervinna den (Lazarus & Folkman, 1984, ss. 150-151).

### 3.2.2 Problemfokuserad, handlingsinriktad coping och meningsfokuserad coping

Problemfokuserad coping innebär enligt Lazarus och Folkman (1984) att individen har individuella möjligheter och resurser att göra något åt den stressade situationen genom att finna och identifiera stressmarkörer och förändra omgivningen samt exempelvis förändra livssituationen för att möjliggöra stressminskning. Individen kan påverka och förändra sin stressade situation genom att använda sig av verktyg som att söka information, lösa problem och planera samt väga alternativ mot varandra och jämföra nyttan med kostnaden och då utifrån det kunna välja alternativ och handla därefter (Lazarus & Folkman 1984, s. 152). Det innebär att individen ändrar situationen så den inte längre upplevs lika stressande. Detta sker genom att individen hanterar och konfrontera de krav som ställs mot dem (Weman-Josefsson, Berggren 2013, s. 65). Brattberg (2008, s. 10) säger att man använder problemfokuserad coping när en individ själv upptäcker att situationen är påverkbar och att denne kan påverka stressfaktorerna genom att påverka omgivningen. Meningsfokuserad coping innebär att individen försöker finna en mening med tillvaron utifrån positiva aspekter, genom att exempelvis kunna fokusera utifrån ett synsätt som är positivt istället för negativt i situationer som uppstår. Det kan göras genom att fokusera på positiva aspekter av upplevelsen och även dra positiva paralleller mellan situationerna (Brattberg, 2008).

Weman-Josefsson och Berggren (2013) talar om problemfokuserad coping som att det är en strategi som är handlingsinriktad och innefattar att ta reda på information, planera och problemlösa genom aktiva handlingar. Det som kännetecknar den problemfokuserade copingen är att man tar tag i situationen och konfronterar problemen. Det är något som vi tolkar som att en socialsekreterare tar ett möte om sin stressade situation eller att man sätter in mer resurser. Vi tolkar det även som att om en socialsekreterare drabbas av utbrändhet kan denne aktivt söka efter information om utbrändhet för att se hur denne kan göra för att må bättre och lägga om sina livsvanor och arbetssätt för att undvika att bli utbränd igen. Den problemfokuserade copingen kan underlättas av vem som gör den och utbildning och erfarenheter kan vara viktiga beståndsdelar i en framgångsrik, problemfokuserad coping och förmågan att få en ökad kontroll över situationen. Övning och utbildning gör att den problemfokuserade copingförmågan kan förbättras på många sätt (Weman-Josefsson & Berggren, 2013, s. 64)

## 4.0 Metod

### 4.1 Val av metod

Studiens metodavsnitt avhandlar olika metodologiska överväganden, tillförlitlighet, förförståelse hos författarna, forskningsetiska överväganden och redogör för hur vi har fördelat arbetet med studien. För oss var valet av metod inte helt självklar utan vi hade ett flertal överväganden för vilken ansats som vi skulle välja för vår uppsats och kände att valet av ansats fick styras av vad vi ville ha för metod och frågeställningar som vi ville få svar på inom ramen för vår uppsats. Det gjorde att vi landade på att vi ville göra en kvalitativ ansats och valde en *kvalitativ metod* eftersom vi ansåg att det bäst kunde återgå ett upplevt perspektiv snarare än en absolut slutsats. Med tanke på forskningens utgångspunkt kände vi att vi ville kunna ha möjlighet att prata med intervjupersoner och kunna göra en kvalitativ tolkning. Vi har använt oss av teorins begrepp i tolkningen av intervjupersonernas utsagor för att analysera detta utifrån teori och forskning.

Studien har undersökt socialarbetarnas upplevelse av stress på arbetet och hur de hanterar sin stress och vilken slags hjälp de får från arbetsplatsen. Därför utgick vi från en kvalitativ metod enligt Bryman (2018). Tonvikten i kvalitativ forskning ligger på människans tolkning och förståelse av ett fenomen snarare är att mäta och kvantifiera. Då avsikten med studien är att få en bredare uppfattning av socialsekreterarens egna upplevelser och erfarenheter är ord av betydelsefull (Bryman, 2018, ss. 40, 340).

### 4.2 Urval

Lind (2019, s. 126) talar om att ett kvalitativt material är djupare och kan vara mer varierat samt att det gör att det kan bli svårare att göra en större undersökning på grund av skäl som tidsperspektivet men även vad man har för resurser. Målet med urvalet är att rikta studien mot personer som relaterar till studiens syfte och frågeställningar. Studien inriktar sig på yrkesverksamma socialsekreterare och har intervjuat socialsekreterare från flera olika kommuner/stadsdelar i Sverige. Bryman (2018) talar om hur man avgränsar de personer som intervjuas. Vi planerade att intervju socialsekreterare i olika åldrar, upplevd könstillhörighet och yrkeskunnighet bland våra intervjupersoner i så hög utsträckning som möjligt. Vad gäller ålder och yrkeskunnighet är vi nöjda med urvalet men upptäckte samtidigt att det var svårt att få en jämn balans mellan könen på våra intervjupersoner och vi fick leta för att hitta män. Vi upplever

dock att vårt material har kunnat ge oss en bild av personer som jobbar i den branschen (Bryman (2018, s. 434).

Utifrån Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015) har vi gjort ett tvåstegs bekvämlighetsurval som innebär att det första steget som behöver tas är att man väljer ut en relevant organisation, i vårt fall socialförvaltningen. Det andra steget var att välja ut personer som är passande för att delta i undersökningen. Vi annonserade online för att söka intervjupersoner till vår studie. För syftet finns det grupper på facebook som exempelvis *socionom* där medlemmarna måste vara utbildade socionomer för att vara medlemmar. Eftersom medlemmarna kommer från hela Sverige hoppas vi att det kan göra vår studie bredare (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015, s. 40).

Vi har blivit slussade vidare av våra intervjupersoner till fler socialsekreterare som ville bli intervjuade och vi fick till slut fler socialsekreterare än vad vi i början hade planerat. Det kan bli problematiskt i att kunna generalisera resultaten vid bekvämlighetsurval men för vårt syfte har vi uppfattningen att urvalet ändå är representativt för gruppen och gav oss relevanta data enligt Bryman (2018, ss. 244-245).

Covid-19 pandemin gjorde det möjligt för oss att intervjua ett bredare spektra av intervjupersoner från delar av landet eftersom intervjupersonerna hade vid tiden för insamlandet använt sig av videokonferensverktyget zoom för sina möten i över ett års tid. Det gjorde att intervjuerna kunde skötas smidigt och samtliga tillfrågade socialsekreterare tackade ja till att bli intervjuade.

### 4.3 Intervjuprocessen

Intervjuerna har samtliga skett med hjälp av Zoom där intervjupersonerna kunde välja miljö själva. Några satt hemma och några på kontoret. Lind (2019) menar att semistrukturerade intervjuer kännetecknas av flexibilitet, vilket ger oss möjligheten att gå vidare med uppföljande frågor och minska osäkerhet om våra respondenter upplever sig missförstådda. Vi anser att vi har besvarat studiens frågeställningar och skapat en samlad empiri med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Det innebär att intervjun består av på förhand skrivna frågor men att forskaren har möjlighet att göra avsteg från intervjumallen, att vi har möjlighet att ändra frågorna och anpassa

dessa beroende på vem vi intervjuar samt att vi har möjligheten att anpassa frågorna efter intervjusituationen något som vi också gjorde. När vi intervjuade personer som ibland gick utanför våra frågor och gav oss tillfredsställande svar så behövde vi inte ställa alla frågor i guiden utan kunde nöja oss med den information vi fick. Efter intervjuerna transkriberade vi dessa omgående för att kunna börja med analysarbetet. Transkriberingen gjorde att vi samtidigt lärde känna materialet ännu djupare och kände att vi hade lättare att komma ihåg vad som sades under intervjuerna (Lind 2019, s. 127).

På grund av COVID-19-pandemin är det svårt att använda sig av andra metoder som att exempelvis utförandet av observationsstudier. Ett sådant komplement skulle kunna gagna vår studie eftersom vi hade kunnat se hur människor faktiskt gör eftersom det kan variera vad en individ visar utåt och hur man faktiskt agerar i olika situationer (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015, s. 54).

#### 4.4 Bearbetning och analys av data

Analysen har gjorts utifrån tidigare forskning och vårt teoretiska ramverk där vi har använt oss av Krav- kontroll- och stödmodellen ifrån Karasek och Theorell (1990) som är relevant för bearbetningen av data eftersom vi tittade på denne utifrån teorins utgångspunkter som kretsar kring *kontroll* och psykologiska *krav* (Karasek och Theorell, 1990, ss. 31-35).

Vi har utgått ifrån Susan Folkmans och Richard Lazarus (1984) definition om vad coping är och vilka copingstrategier som finns. Vi ville tolka våra kvalitativa data utifrån även modernare forskning så vi valde även att tolka intervjuerna genom Holmgren och Göthe (2019) och Barck-Holst et al (2021) som gav en modernare och med uppdaterad tolkning av materialet i en modern IT tidsålder. En stor del till vårt intresse för modern forskning på området är eftersom vi ville kunna tolka materialet utifrån dels klassiska teoretiska modeller men ändå kunna använda oss av den moderna statistiken i forskningen för att klargöra att det rör sig om ett problem som fortfarande är aktuellt. Vi har arbetat empirinära i vår bearbetning och analys och var observanta på ifall föreställningarna inte stämmer. Vi var säkra på att fler skulle uppleva stress men vissa socialsekreterare var mer stressade än andra något vi beaktade i analysen (Bryman, 2018, s. 499).

För att validera oss om att vårt syfte och våra frågeställningar är relevanta för studien så har vi bearbetat och analyserat intervju svaren. Vilket innebär att vi har sorterat och ordnat vårt material från intervjuerna av socialsekreterarna i vår resultat och analysdel. Vi analyserar empirinära på så sätt att det är innehållet i vår empiri som har fått styra valet av teorier, exempelvis har vi tagit in duktighetssyndromet som en teori efter att det uppmärksammats genom empirin (Svensson, 2015, s. 208). Vi är båda väl insatta i intervju materialet och har analyserat och reflekterat direkt efter transkriberingen var klar. Samtliga intervjuer har bearbetats samma dag som de har genomförts för att hålla informationen färsk. Skulle något i empirin vara otydligt kunde vi ha kontaktat respondenten om ett förtydligande samma dag, Det var dock aldrig något som vi behövde göra eftersom svaren var tillräckligt tydliga (Zetterquist & Ahrne, 2016, s. 49).. Materialet färgkodades utifrån teman och nyckelord (Bryman, 2018, s. 700). Vi har tolkat materialet utifrån kodningen och varit konsekventa och använt samma arbetssätt genom arbetet med uppsatsen och med hjälp av kodningen har vi gjort en tematisk analys (Kvale och Brinkmann 2014, s. 197).

## 4.5 Metodologiska överväganden

### 4.5.1 Tillförlitlighet och trovärdighet

Vår kandidatuppsats behöver uppfylla en del krav för att kunna bedömas som tillförlitlig. Kraven är att uppsatsen uppfyller de formella krav som ställs gällande validitet och reliabilitet (Bryman, 2011, s. 352). Vi har läst och lyssnat igenom alla intervjuerna tillsammans för att öka reliabiliteten. Transkriberingarna är lästa och godkända av vår handledare som ansåg att vårt material gav en god möjlighet till forskning i ämnet och gav vår uppsats validitet och reliabilitet. Vår handledares uppfattning var att mängden intervju personer och det empiriska material vi har i form av våra transkriberingar anses ha en tillräckligt hög tillförlitlighet för uppsatsens syfte (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015, s. 40; Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2010, s. 105). Bryman (2018, s. 252) definierar reliabilitet som trovärdighet samt huruvida resultatet från studien kan återskapas. Som forskare så är det av vikt att förvissa sig så långt det är möjligt att det som man har uppfattat i undersökningen är korrekt. Studiens resultat är beroende av olika variabler såsom plats, inre och yttre faktorer samt vilka socialsekreterare som deltar. Kvale och Brinkmann (2014, s. 264) menar att det med validitet avses om studien undersöker det som den ämnar undersöka. Studiens validitet stärks genom användningen av en kvalitativ ansats eftersom

man då får en ökad flexibilitet under intervjuerna och gör att vi kan ställa kompletterande frågor i syfte att säkerställa att intervjuerna utgår från de olika teman som tagits fram med studiens syfte och frågeställningar som grund. Vi har intervjuat 13 intervjupersoner från socialtjänsten men har endast transkriberat 12 eftersom en inte var socialsekreterare. I våra intervjuer har vi aktivt inhämtat samtycke för samtliga intervjuer och att få spela in intervjuerna. Tillförlitligheten ökar eftersom intervjuerna har spelats in och vi kan således lyssnas om för att minska missförstånd. Bryman (2018, s. 263) framhåller vikten av att intervjuer och analysen av resultaten ska vara objektiva. Kvale och Brinkmann (2014) betonar vikten av att vara objektiv i en intervju. När vi intervjuade socialsekreterarna ökade vi reliabiliteten genom att minimera subjektiva inslag i frågorna. Vi eftersträvade att göra frågorna så neutrala och öppna som möjligt (Kvale och Brinkmann, 2014, s. 263). För att få ett bättre slutresultat och för att kunna stärka reliabiliteten i uppsatsen hade vi planerat att utföra en respondentvalidering där socialsekreterarna kommer att få möjligheten att se resultatet av studien och kunna komma med kommentarer eftersom vi vill veta att vi har förstått de socialsekreterare som deltar i studien (Bryman 2018, s. 353). Dock hade vi begränsat med tid och en respondentvalidering hanns inte med, men vi kommer att skicka ut uppsatsen till de respondenter som har önskat det efter att uppsatsen har blivit godkänd.

#### 4.5.2 Förförståelse

Validiteten i uppsatsen har sin utgångspunkt utifrån vad forskarna har för förförståelse av forskningsämnet och bör förtydligas för läsaren (Kvale & Brinkmann 2009, s. 66). Vi som skriver uppsatsen har erfarenheter från olika människovårdande arbetsplatser. Analysen och empirin präglas av att vi båda är socionomstudenter med vitt skilda bakgrunder. Synen från intervjupersonerna på oss torde vara att vi delar en gemensam yrkesutbildning och delar samma förförståelse och att våra intervjupersoner tilltalar oss som framtida kollegor, något som vi ofta märker i intervjuerna så använder vi och våra intervjupersoner oss av samma teoretiska begrepp och vi kan förstå varandra. Våra erfarenheter gör oss starka i kontakten med människor men samtidigt färgade av våra långa erfarenheter, vilket kan färga av sig på våra analyser eftersom man tolkar utifrån sin förförståelse. Tamisra har en vårdutbildning som undersköterska och har och har jobbat inom socialförvaltningen med unga vuxna och vuxna. Tobias har även erfarenhet inom brottsofferjouren men har även yrkeslivserfarenhet av att vara lärare och har insikt i arbetsrelaterad stress.

#### 4.6 Forskningsetiska överväganden

När vi planerade uppsatsen så hade vi etiska diskussioner kring att spela in våra intervjuer eftersom obehaget att bli inspelad kan vara potentiell nackdel i intervjuer som datainsamlingsmetod (Bryman 2018, ss. 428-429). Intervjupersonerna hade en god förförståelse om vad transkribering innebär och varför vi ville spela in. Hade vi fört anteckningar istället hade vi inte haft möjlighet att transkribera för att få en exakt uppfattning av respondenternas utsagor

För att uppfylla *Samtyckeskravet* och *Informationskravet* utifrån Kalman och Lövgren (2019) skrev vi ut all nödvändig information i vårt informationsbrev såsom villkor, i vårt fall att intervjuerna var tvungna att ske digitalt och med fördel med videokonferensverktyget zoom. I början av intervjuerna informerade vi att deltagandet är frivilligt och att intervjupersonerna har full rätt att avsluta sin medverkan när som helst under intervjun. Deltagarna fick information om att de vid vilken tidpunkt som helst kan återta sitt samtycke och avbryta medverkan.

*Konfidentialitetskravet* uppfyllde vi genom att endast lägga färdigstranskriberade intervjuer i molntjänst, på så sätt så är dessa anonymiserade om någon hade kommit över dessa. Dessa är även maskerade med alias och om intervjupersonen nämner en kommun eller en person så skriver vi inte ut detta i transkriberingen (Kalman & Lövgren, 2019, s.13).

Vi såg inga grundläggande etiska hinder i att hålla kvalitativa intervjuer med yrkesverksamma socialsekreterare, vilket är en nödvändighet för insamlandet av god empiri (Kalman & Lövgren, 2019, s.16). Viktigt att ha i åtanke är att intervjupersonernas psykiska hälsa är i fokus, det kan vara problematiskt med tanke på vad våra intervjupersoner själva kan tänkas ventilera under intervjun. Känsliga uppgifter kan komma på tal såsom familjeliv, utbrändhet och även medicinska diagnoser. Det blir därmed viktigt att överväga respektfulla frågor för respondenternas integritet och undvika personliga följdfrågor. När det blev aktuellt tog vi aktivt ett steg tillbaka istället för att ställa följdfrågor.



#### 4.7 Arbetsfördelning

Vi har suttit och skrivit hela uppsatsen tillsammans men fördelat vissa arbetsuppgifter som transkribering. Vi började uppsatsskrivandet med att vi satt och letade efter vetenskapliga artiklar och litteratur tillsammans till uppsatsen. Sedan gick vi igenom dessa, valde bort några och lade till nya. Vi hade en diskussion under hela arbetets gång för att ventilera våra tankar och hjälpa varandra. Efter att vi skrev ett avsnitt gick vi gemensamt igenom allt för att se så att det hänger ihop. Vi gick igenom varje intervju och transkribering för att se så att innehållet var korrekt skrivet och att vi inte har missat något viktigt. Inlednings-, metod-, bearbetnings- och etik-delen har vi i stort sett skrivit tillsammans. Vi har tillsammans skrivit slutdiskussion, sammanfattning och vidare undersökning eller forskning. Eftersom vi inte hade andra åtaganden så kunde vi träffas kontinuerligt under uppsatsskrivandet vilket underlättade att vi hade alltid tillgång till varandra för att snabbt kunna bolla tankar och idéer.

## 4.8 Beskrivning av respondenterna

I detta avsnitt beskriver vi lite om av våra intervjupersoner som deltog i intervjun. Vi väljer att redovisa vad respondenterna har för kön, ålder, utbildning och profession eftersom analysen berör dessa variabler.

1. **Ylva, 62 år.** Profession: Socionom. Utredare, chef och konsult på socialtjänsten. Arbetat som socionom ca. 42 år, på nuvarande arbetsplats drygt 4 år.
2. **Eva, 41 år.** Profession: Socionom. Handläggare och teamledare på socialtjänsten. Arbetat som socionom i 11 år, på nuvarande arbetsplats ca. 6 år.
3. **Frida, 27 år.** Socionom. Handläggare på socialtjänsten. Arbetat som socionom i 1,3 år, på nuvarande arbetsplats ca. 1 år.
4. **Mia, 35 år. Socionom.** Handläggare och konsult på socialtjänsten. Arbetat som socionom i 13 år, på nuvarande arbetsplats i 10 år.
5. **Sven, 51 år.** Handläggare på socialtjänsten. Arbetat som socionom i 12 år, på nuvarande arbetsplats i ca. 10 år
6. **Cajsa, 33 år.** Profession: Socionom. Handläggare på socialtjänsten. Arbetat som socionom i 5 år, på nuvarande arbetsplats ca. 4 år.
7. **Sandra, 28 år.** Profession : Socionom. Handläggare inom barn och unga. Arbetat som socionom i 1,5 år, på nuvarande arbetsplats ca. 11 månader.
8. **Maria, 28 år.** Profession: Socionom. Biståndshandläggare inom äldreomsorgen och barn, unga. Arbetat som socionom i 5 år, på nuvarande arbetsplats 3 år.
9. **Lina, 24 år.** Profession: Socionom. Handläggare på socialtjänsten. Arbetat som socionom i 1 år, på nuvarande arbetsplats ca. 1 år.
10. **Jonas, 25 år.** Profession: Socionom. Handläggare på socialtjänsten. Arbetat som socionom i 2 år, på nuvarande arbetsplats ca. 1,5 år.
11. **Helen 33 år.** Profession: Socionom. Handläggare på socialtjänsten. Arbetat som socionom i 5 år, på nuvarande arbetsplats ca. 4 år.
12. **Ayesha 31 år.** Profession: Socionom. Handläggare på socialtjänsten

## 5. Resultat och analys

I detta avsnitt presenterar vi ett resultat av intervjuerna och ger en analys av vårt intervjumaterial, dvs vår empiri. Vi har här fokuserat på resultatet kring intervjupersonernas erfarenhet, upplevelse, utbrändhet som konsekvens/följd av deras yrke och hur de hanterar stress genom att använda de tidigare nämnda copingstrategier, skyddsfaktorer, stöd samt hur vi har använt olika teorier och begrepp som kopplas till teorin och forskningsläget. Analysen är uppdelad utifrån syfte och frågeställningar men även utifrån de fynd som vi gjorde i studien.

### 5.1 Individuella upplevelser av stress

Något som påverkar analysen är att uppsatsen bygger på *upplevelser* av stress och Lazarus & Folkman (1984) redogör för att stress upplevs olika hos olika individer, vilket gör att det kan bli svårt att analysera upplevelser av stress och utbrändhet eftersom olika människor helt enkelt upplever stress olika utifrån vad som kan upplevas som positiv eller negativ stress. Två citat från våra intervjupersoner visar att det inte finns en konsensus i hur stress upplevs.

jag tycker om när det är mycket att göra på jobbet... det kommer nya ärenden hela tiden det ser jag som utvecklande och ger mig nya utmaningar!

Ayesha, 31

ibland känner jag att jag hinner inte avsluta ett ärende innan det kommer tio nya! då blir jag stressad!

Jonas, 25

Att intervjupersonerna upplever stressen av att det inkommer nya ärenden så olika ger tydliga signaler på att stress är individuell och det som är positiv stress för den ene är negativ stress för den andra (Lazarus & Folkman, 1984, s. 12). Det går att koppla till att Astvik och Melin (2013) talar om att otillräckliga resurser och tidspress i arbetsvillkoren ger en ökad risk för sjukskrivning och att ärenden som samlas på hög är en stressor (Astvik & Melin, 2013, s.71). De individuella aspekter som vi tolkar utifrån intervjupersonerna är att socialsekreterarens inställning till en miljö med högt tempo och hög arbetsbelastning är den avgörande faktorn för om denne upplever stressen som negativ eller positiv.

## 5.2 Stressens orsaker / stressorer

I den här analyspunkten så analyserar vi närmare *vad* det är som upplevs som stressande och söker förankring i forskningsläget.

### 5.2.1 Organisatorisk stress

Flera intervjupersoner har vittnat om organisatoriska aspekter som har gjort dom stressade. Det kan vara ett ledarskap som intervjupersonen upplever som icke tillfredsställande eller organisatoriska förändringar i form av andra lokaler eller nya datasystem.

en sak som blev mer stressigt för socialsekreterarna och det var när vi bytte lokal och hamnade på ett ställe i en lokal med skalskydd och vakter och sånt innan hade vi så att vi kunde ta in personerna i lokalerna lite oavsett vilket skick dom var i (...) det är väldigt yviga typer man möter när man jobbar med missbrukare i socialtjänsten och måste boka rum har stressat socialsekreterarna jättemycket för det är väldigt mycket så att då någon dyker upp så måste man fånga upp den att passa tider och så är inte paradnumret kan jag säga och (...) om man måste förboka rum så blir det lite konstigt

Ylva, 62

Ylva identifierar stressorer inom den organisatoriska stressen som att det blev stressigt för socialsekreterarna och även för brukarna när hennes enhet bytte lokaler. Kim, Ji och Kao (2011) för ett resonemang om att det är organisationen som är ansvariga för att erbjuda en god arbetsmiljö med åtgärder som motarbetar den organisatoriska stressen (Kim, Ji och Kao, 2011, s. 266). Tendenserna som kan ses i intervjuerna är när arbetstagare slutar på socialförvaltningen på grund av upplevd stress. Intervjuperson Mia vittnar om att flera av hennes kollegor inte stannar länge på arbetsplatsen utan många slutar efter ett par år.

jag har upplevt genom åren att många slutar på socialtjänsten efter ett par år... ett par tre... fyra år max... kanske också att socialtjänsten är det första jobbet man har och att man sen vill gå vidare till något mer behandlande... någonting mer... alltså att man vill gå till någonting!... men också att det finns en ganska stor grupp som vill gå från

någonting!... att man vill lämna socialtjänsten utifrån att man upplever en hög arbetsbelastning... att det är en hög stressnivå... att det är hög personalomsättning

Mia, 35

Det går att koppla det Mia säger till att vara en produkt av stress och utbrändhet eftersom Mia lyfter upp att den primära anledningen till att man lämnar sin arbetsplats inte är att man vill söka sig *till* något bra utan söka sig *från* något dåligt. Något som Astvik och Melin (2013) pratar om är att det finns en *radikal copingstrategi* som är en exitstrategi. Det innebär att socialsekreteraren anser att det finns ingen annan väg framåt än att lämna organisationen. Det är något som enligt författarna inte är en ovanlig strategi och leder till att organisationen drabbas av en effektivitets- och kompetensförlust eftersom en rutinerad socialsekreterare slutar mitt i sitt yrkesliv Astvik & Melin (2013, s. 69)

vi skulle behöva ta in tre konsulter som gör jobbet exempelvis... hade man fått den avlastningen så hade det ju varit fantastiskt! men det får man ju inte för det kostar pengar!

Eva, 41

Stress uppstår när människor känner en obalans i situationen och i de resurser som finns för att hantera de krav som ställs på dem. Bristen på resurser kan vara pengar och intervjupersonen Eva talar om att det hade behövts att ta in tre konsulter som hjälper till och avlastar. Något som kan kopplas till Lazarus och Folkmans argument om att stress uppstår i samspelet mellan den yttre omgivningen och individen (Lazarus & Folkman, 1984 s. 141). Det Mia berättar kopplar vi även till Wihlborg (2016) som redogör för att en följd av den arbetsrelaterade stressen samt på grund av hög arbetsbelastning har en stor del av socialsekreterarna valt att lämna sitt yrke (Wihlborg 2016, s. 10)

det känns jobbigt när ledningen kommer med nya riktlinjer och nya IT-system som ska implementeras det är så kan bli och det är ofta sånt som är stressigt i sig (...) nya system som förs in som inte alltid är bra i mina ögon min frustration är att man inför nya system för det ena eller det andra men det där aldrig uppföljning om det blir bättre utan det man utgår den nya systemet är bättre men min upplevelse är det inte är det

Sven, 51

Sven lyfter upp att det är stressigt när ledningen implementerar nya IT system. Kim, Ji och Kao (2011) för ett resonemang om att det är organisationen som är ansvariga för att erbjuda en god arbetsmiljö med åtgärder som motarbetar den organisatoriska stressen (Kim, Ji och Kao, 2011, s. 266). Det blir motsägelsefullt när våra intervjupersoner vittnar om att byte av lokal och IT system leder till mer stress när forskningen visar på vikten av fokus från ledningens sida att effektivisera arbetet i och vara stödjande i och med byte av lokaler och IT system och att se och förstå att arbetsprocessen blir mer stressande eftersom det minskar effektiviteten på arbetsplatsen och försämrar hälsan hos socialarbetarna.

för mig är det väldigt jobbigt när vi ska implementera nya sätt att arbeta på... vi arbetar mycket med bbic men nu ska vi också börja jobba med signs of safety och har åkt på jättemånga utbildningar inom ämnet... det har tagit jättemycket tid från mitt arbete och har gjort att jag blir jätteförsenad med mina ärenden... det gör mig stressad när ledningen inte förstår hur deras planering går ut över vårt arbete

Maria, 35

Maria lyfter upp att den organisatoriska stressen är att ledningen planerar in utbildningar och policies som tar upp tid för arbetstagarna. Kim, Ji och Kao (2011, s. 266) talar om att fokus från ledningens håll är att effektivisera arbetet och inte göra arbetsprocessen mer stressande. Vår tolkning av intervjupersonen Maria är att t.ex. omorganiseringar minskar effektiviteten på arbetsplatsen och försämrar hälsan hos socialarbetarna istället för att förbättra den. Arbetsgivarens intention är att göra arbetet bättre med omorganisering men det upplevs som sämre för den anställde.

Sammantaget så kan vi utifrån intervjuperson Marias uttryckta stressorer om att det är jobbigt att implementera nya arbetssätt som signs of safety och intervjuperson Svens stress över nya IT system kunna lyfta upp den gemensamma nämnaren att nya arbetssätt kan upplevas som stressorer. Ylva lyfter även upp att byte av lokaler var en stressande faktor. Vår tolkning av stressorerna är att det är när man bryter invanda mönster som stress kan uppstå men även när arbetsbelastningen blir för hög som Mias upplevelser.

### 5.2.2 Föränderlighet och oförutsägbarhet under COVID-19

COVID-19 var från början inte en egen analyspunkt men vi uppmärksammade att den pågående pandemin som pågick och hade pågått i cirka ett år när intervjuerna hölls hade påverkat antingen positivt eller negativt för våra intervjupersoner. Något som vi uppmärksammade var att arbetet har börjat flyta ihop med privatlivet eftersom fler av våra intervjupersoner arbetar hemifrån under pandemin

sista året har varit lite märkligt på grund av pandemin.. jag var inte på jobbet så mycket men ändå känner jag mig stressad och som myndighetsperson så måste man kunna jobba även om det finns en pandemi... vi måste träffa våra klienter... annars det går inte, vi kan inte liksom bedöma folks mående genom telefonen

Ylva, 62

Ylva talar om att myndigheter måste vara funktionella även under en pandemi. Det går att koppla till Barsky (2020) som resonerar kring hur socialarbetare världen över måste arbeta med människor trots pandemin och även att socialarbetaren sitter på viktiga verktyg för att hjälpa till att hantera den stress som uppstår. I detta fall talar författaren i första hand om klientens upplevelser av stress men det innebär att situationen kan tolkas som komplex eftersom det är socialarbetaren som förväntas vara den som sitter med verktygen att hantera stress och hjälp med coping.

Eftersom socialsekreteraren står i fokus i uppsatsen så kan man utifrån detta diskutera vem denne skall kunna vända sig till med sin negativa stress. Detta är något som går att koppla till vad Ylva säger om att även om det pågår en pandemi så måste hon ändå vara beredd på att träffa klienter och problematiserar detta genom att påtala att hon inte kan bedöma och uppskatta klientens mående över ett telefonsamtal.

man ska inte ta med sig jobbet hem vilket liksom....det är svårt och speciellt under corona... den här pandemin så jobbar vi väldigt mycket hemma och distinktionen mellan att liksom lämna jobbet på jobbet blir ju väldigt väldigt svårt när jag sitter hemma i mitt eget kök över zoom till exempel och då blir det mycket svårare upplever jag... det blir

svårare att inte sitta och göra en journalanteckning lite senare när barnen har lagt sig och så vidare när man inte har med de yttre gränserna i struktur som när man går till och från en arbetsplats och det tror jag är över hela våran enhet egentligen att det har blivit en större utmaning för man får hem klienter och jag har alltid haft regeln att inte ringa jobbiga samtal hemma till exempel eftersom jag så här mentalt inte vill ha in aggressiva föräldrar till exempel i mitt hem. Jag blir också.. man blir mer privat och lite mer hudlös tänker jag när man är i sin egen omgivning utom när jag sitter på mitt kontor i den rollen

Eva 41

Intervjuperson Eva berättar att det har blivit svårt att skilja på tid mellan jobb och privatliv och talar även om att gå in och göra administrativa sysslor när barnen har lagt sig. Detta går att koppla till Gangopadhyay (2020) som talar om att mer än 80 procent av anställda arbetar hemifrån under COVID-19-pandemin, något som leder till utmattning. Ett resultat av att arbeta hemifrån är att hemmet övergår från att vara en generellt stressfri miljö till att bli en stressfylld miljö eftersom arbetet flyttar in i hemmet. Eftersom Eva arbetar inom en stipulerad tidsram i hemmet leder detta till såväl fysisk som mental stress. I intervjun talar Eva även om att arbetet flyttat in i hemmet och att hon sitter och har Zoommöten i sitt eget kök vilket leder till att hon får svårare att kunna koppla av arbetet på sin fritid, vilket hon ser som ett problem.

jag mår bra av att träffa mina vänner, umgås med mina vänner, alltså nu är inte jättelätt med den här pandemin liksom, det var så mycket jag mår bättre när jag träffade och hängde med mina vänner

Frida, 27

Vi har även funnit att copingstrategier blivit försummade av den pågående COVID-19 pandemin och intervjuperson Frida talar om att hon mår bra av att träffa vänner, vilket uttrycks som ett upplevt bristbehov. Även intervjuperson Lina talar om att hon mår bra av att träffa vänner

innan det blev corona kunde jag umgås med folk som jag mår bra av och trivs med och vara ute och promenera lite och prata och göra annat som inte har med jobbet att göra och det tror jag är viktigt vare sig man är inne i en stressig period eller inte eftersom vi jobbar



med människor som är utsatta och då är det ganska viktigt att ens fritid i den utsträckning som det går inte handlar om utsatthet och problematik för du behöver återhämta dig och sedan händer ju livet och nu kan jag inte träffa någon på grund av pandemin så nu mår jag inte så bra... så det är klart att det är ju oundvikligt men i den mån det går så försöker jag ändå leva ett så normalt liv som möjligt...

Lina, 24

Lina uttrycker något som vi tolkar som ett upplevt bristbehov samt ett uttryckt behov av återhämtning inte blir tillfredställt. Intervjupersonerna Frida och Lina talar om avsaknandet av att kunna träffa sina vänner och umgås med dem. Analysen kopplar upplevelserna till Barskys (2020) resonemang kring att det är socialarbetaren som har copingverktyg för att kunna hantera klienternas stress och att situationen med COVID-19 blir komplex eftersom socialarbetaren förväntas vara den som tar hand om klienternas stress, vilket i sin tur naturligt leder till högre arbetsbelastning och dessutom gör att det skyddsnet som socialsekreteraren åtnjuter decimeras.

### 5.2.3 Stressorer på individuell nivå

En känsla som har lyfts upp under intervjuerna är känslan av *maktlöshet* som en stressor. En annan intressant aspekt är *akuta händelser* som kan uppstå, vilka gör att man måste prioritera. En annan stressor är *hög arbetsbelastning*. Den höga arbetsbelastningen går att koppla till Karasek och Theorell, (1990, ss. 31-35) utifrån begreppen kontroll och psykologiska krav. Dessa är två nyckelbegrepp inom modellen som behandlar relationen mellan de krav som ställs på individen utifrån kvantiteten i arbetsbelastningen samt mental arbetsbelastning utifrån vilken kraft som arbetsuppgiften kräver mentalt av arbetstagaren. Intervjuperson Sandra, 28 uttrycker under intervjun att hon saknar kontroll på arbetsplatsen.

det kan vara hög belastning och knepiga ärenden (...) det jag blir mest stressad över är känslan av maktlöshet. Det kan vara om jag exempelvis inte håller med min chef i ett beslut, om exempelvis föräldrar inte samtycker till insats trots att det finns stora behov av det, men att det inte finns något mer att göra då inga kriterier kring LVU finns, föräldrar som inte tar sitt ansvar och barnen blir lidande. En stressfaktor är även att akuta händelser kan uppstå dagligen vilken gör att man inte kan lägga den tid man vill på ett ärende

Sandra, 28

Intervjuperson Sandra, 28 uttrycker saknaden av kontroll på arbetsplatsen eftersom det kommer in ärenden som är akuta, vilket gör att hon måste bortprioritera andra ärenden som också är viktiga. Karaktären av barnavårdsärenden kan kontrasteras mot hur intervjupersonens sätt att hantera stressen med att människor är ansvariga för sina liv. Det är en komplicerad hållning när det har att göra med barn. Det gör intervjuperson Sandras svar problematiskt när hon lägger över ansvaret på föräldrarna.

vi hade problem med chefen som slutade, kollegor som slutade, socialsekreterare som slutade så det blev väldigt snedbelastat (...) sen hade vi en ledning som var inte närvarande just dessa tillfällena så det var lite kaos helt enkelt

Cajsa, 32

Det som Cajsa tar upp kan kopplas till forskningsläget med Karasek och Theorell, (1990, ss. 31-35) utifrån begreppen kontroll och psykologiska krav. Cajsa upplever att ledningen är en av de främsta stressorerna på arbetsplatsen som gör att de psykologiska krav som ställs blir övermäktiga. Cajsa påtalar att det var hög personalrotation med nya kollegor och gamla som slutade. Asker-Palmer (2019) talar om att organisationen har en viktig roll för att skapa en arbetsmiljö som stöttar och förebygger stress och utbrändhet. Organisationen riskerar vid brist av stöd till personalen att dessa drabbas av fysiska och psykiska besvär som inkluderar både stress och utbrändhet och leder till hög personalomsättning (Asker-Palmer, 2019, ss. 32,118).

det är tidspressen som är stressande, man måste förhålla sig alltid inom tidsramen och inom en viss tid

Jonas, 25

Intervjuperson Jonas talar om att det är tidspressen som är den faktor som han upplever som en av de främsta stressorerna på arbetet. Astvik och Melin (2013) talar om att tidspress är ett arbetsvillkor som ger en ökad sannolikhet för sjukskrivning eftersom det minskar möjligheterna att utföra ett gott arbete.

om jag bara är lite förkyld eller har lite hosta så sjukskriver jag mig inte eftersom jag vet att när jag kommer tillbaka till jobbet så skulle jag ha en hel hög med ärenden som väntar på mig eftersom ingen vill ta tag i mina ärenden när jag är borta!

Helen, 33

Helen lyfter upp att hon inte vågar sjukskriva sig eftersom hon upplever att arbetsuppgifterna inte tas över utan samlas på hög under sjukskrivningen tills dess att hon är tillbaka på arbetet. Vilket gör att hon överväger att inte sjukskriva sig (Astvik & Melin, 2013, s. 71).

Sammanfattningsvis kan konstateras att flera av våra intervjupersoner vittnar om vad de upplever som stressorer eller stressfaktorer i deras yrkesvardag. Båda Intervjupersonerna Jonas och Helen talar om tidspress och hög arbetsbörda som ingen tar över. Ett uttalande om hur man kan uppleva stress kommer från intervjuperson Lina som själv upplever stress på arbetet.

jag upplever stress (...) men även fast man arbetar så pass mycket med klienten under månaden så är det ganska sällan allting är komplett under tiden det är dags att handlägga (...) och då kan bli väldigt stressigt dels eftersom man känner och man har ju man har skyldighet att handlägga skyndsamt och egentligen så något som vi uttalat tio handläggningsdagar på min arbetsplats men ändå man kan inte låta bli känns ett viss ansvar för att se till att pengarna går ut innan till exempel förfallodatum på fakturor eller då vet man nu är riktigt tight med pengar för de för mat, uppehälle eller de kanske inkommit sent eller inte har kompletterat som de ska och då kommer en stress inifrån

Lina, 24

Intervjuperson Lina pekar ut aspekter som att hon har tidsbestämda handläggningstider för ärenden som är vad hon upplever som stressiga. Vi tolkar det som att Lina har mist sin *kontroll* och har svårt att leva upp till *kvalitetskrav* och *produktivitetskrav* eftersom uppföljningssamtal och planeringssamtal tar majoriteten av hennes tid och som exempel på att produktions-kravet inte uppfylls är till exempel att intervjuperson Lina berättar om att klienternas fakturor förfaller till betalning och att hon tar det på sitt ansvar (Karasek & Theorell, 1990, ss. 32-42). Det är även något som Astvik och Melin (2014, s. 71) påtalar att en hög arbetsbelastning kan leda till att socialsekreterarna tvingas sänka sina kvalitetskrav.

Linans upplevelser kan kopplas till teorin *kvalitetskrav* och *produktivitetskrav* eftersom uppföljningssamtal och planeringssamtal tar en hel del av hennes tid och som exempel på att produktions-kravet inte uppfylls är eftersom Lina berättar om att klienternas fakturor förfaller till betalning och att hon tar det på sitt ansvar (Karasek & Theorell, 1990, ss. 32-42).

## 5.2.4 Upplevelser av stress och utbrändhet utifrån ålder och erfarenhet

Något som vi noterade i intervjuerna var att socialsekreterare tycks uppleva stress olika beroende på ålder och erfarenhet. Exempel på detta är Ylva, 62 som påtalar att yngre och nyutbildade socialsekreterare måste få mer stöd..

dels tänker jag att unga socialsekreterare och andra nyutbildade socialsekreterare måste få hjälp från sina nätverk, så att de kan stötta varandra för det är inte lätt att som ny socialsekreterare att gå in i en ny arbetsplats och börja arbeta med handläggning (...) mina egna yrkeserfarenheter påverkar mig definitivt, de gör att jag känner mig trygg i min yrkesroll och det påverkar jättemycket

*Ylva, 62*

Ylvas upplevelse kopplas till statistik från Folkhälsomyndigheten (2021) och även denna rapport stödjer att unga i yrkeslivet är mer stressade än äldre. Ylva, 62 påtalar även att hennes ålder och erfarenhet är viktig för henne i hennes stresshantering. Erfarenhet i relation till stress går att koppla till Karasek och Theorells krav- kontroll- och stödmodell (1990, ss.31-35) som påtalar att kontroll och psykologiska krav är två nyckelbegrepp som behandlar relationen mellan de krav som ställs på individen utifrån kvantiteten i arbetsbelastning samt mental arbetsbelastning utifrån vilken kraft som arbetsuppgiften kräver mentalt av arbetstagaren.

Kim, Ji och Kao (2011, s .259) har gjort en studie om stress och utbrändhet hos socialsekreterare och har undersökt dessa utifrån variablerna ålder, kön och år i yrket. Slutsatsen blev enligt Kim, Ji och Kao (2011, s. 264) att fler år i fältet kunde associeras med bättre fysisk hälsa och mindre stress och utbrändhet som följd. Även Eva, 41 påtalar att nyutexaminerade ofta blir stressade utifrån brist på erfarenheter.

jag har jobbat ganska länge, jag är ganska självgående, jag kanske inte har det behovet men jag vet att många av mina kollegor som exempelvis är nyutexaminerade som efter ett halvår sitter med samma ärende hög och liksom där blir det ju tuffare såklart. Dom har inte erfarenhetsbanken att plocka av även om dom har jättemycket nytt go och liksom ny forskning och nyutbildade. Dom är en super tillgång liksom! Men ja...

*Eva, 41*

Från tabellen går det att ana att en yngre, mer oerfaren socialsekreterare känner att kraven överstiger den egna kontrollen som definieras utifrån hur socialsekreteraren kan hantera sina arbetsuppgifter utifrån sina förmågor (Karasek och Theorell, 1990, s.32). Utifrån detta kan det tolkas att ålder och yrkeserfarenhet ofta löper parallellt. Karasek och Theorell (1990, s.99) talar även om långsiktig personlig utveckling som en grund för upplevelser av stress. Folkhälsomyndighetens (2021) rapport visar att när det gäller stress så har vi tolkat utifrån att yngre är mer stressade än äldre, något som vi kopplar till erfarenhet.

Namn	Ålder	År i yrket	Upplevd stress
Lina	24	1	Ja
Frida	27	1	Ja
Sandra	28	1	Ja
Jonas	25	2	Ja
Maria	28	5	Ja
Cajsa	33	5	Ja
Ayesha	31	7	Nej
Helen	35	10	Nej
Eva	41	11	Ja
Sven	51	12	Nej
Mia	35	13	Nej
Ylva	62	42	Nej

En uppställning sorterad utifrån år i yrket kan kopplas till Kim, Ji och Kao (2011, s. 264) som kom fram till att erfarenhet var det främsta verktyget mot stress och utbrändhet. I vårt kvalitativa material fann vi att 1 och 5 år i yrket upplever samtliga stress på arbetet medan de som har jobbat mellan 7 och 42 år så minskar stressen. Materialet är inte tillräckligt för att kunna dra en slutsats.

### 5.2.5 Duktighetssyndromet

En gemensam nämnare för flera av våra intervjupersoner är att de vill visa att de duger och är en tillgång på arbetsplatsen. Ett begrepp som kom upp i vår empirinära forskning är *duktighetssyndrom* och *duktighetskomplex* som i analysen används synonymt. Det var något som först gick oss förbi eftersom det var under första intervjun som vår intervjuperson började tala om det teoretiska begreppet *duktighetssyndrom*, något som sedan återkom gång på gång under intervjuerna. Kontroll och psykologiska krav är två nyckelbegrepp inom Karasek och Theorells (1990) modell som behandlar relationen mellan de krav som ställs på individen utifrån kvantiteten i arbetsbelastning samt mental arbetsbelastning utifrån vilken kraft som arbetsuppgiften kräver mentalt av arbetstagaren. Kontroll kan definieras utifrån hur arbetstagaren själv kan kontrollera sitt arbete och hur denne kan använda sina egna förmågor (Karasek & Theorell, 1990, ss. 31-35)

Det är inte lätt att som ny socialsekreterare att gå in i en ny arbetsplats (...) och utan man vill visa sig duktig och det duktighetskomplexet är livsfarligt skulle jag vilja säga

Ylva 62

Lazarus och Folkman (1984) talar om att stress uppstår när människor känner en obalans i situationen och i de resurser som finns för att hantera de krav som ställs på dem, på så sätt kan definitionen tolkas som att stress kan betraktas som ett samspel mellan den yttre omgivningen och individen (Lazarus & Folkman, 1984 s.141).

Det finns något sånt här duktighetssyndrom som man har när man är ny och vill hävda sig... jag är kanske ny här men jag kan mitt jobb och då vill jag inte visa sig stressad! (...) det är så vanligt att man inte vill visa på att man själv har problem med någonting och vill inte vara en börda för någon utan du vill klara av det själv och söker efter att vara en tillgång och inte ett besvär!

Lina, 24

Definitionen av en duktig flicka är enligt Renstig och Sandmark (2005, s. 34) någon som följer reglerna, är trevlig mot alla, säger aldrig emot och presterar på jobbet. De är några som arbetsgivaren alltid kan ha tillit till och som alltid finns där och ställer upp. En “*duktig flicka*” är också någon som brukar glömma sina egna behov och har svårt att säga nej, vilket leder till stress och utbrändhet. Varningssignaler på att vara en *duktig flicka* om man har svårt att säga nej, undviker konflikter, följer regler, håller en låg profil, har en oro för vad andra tycker och bekräftelsesökande på att man är duktig. Varningssignalerna anas i intervjuerna, exempelvis Eva som påtalar att man inte ska ha några begränsningar (Rensstig & Sandmark, 2005, s.34)

jag gjorde inte det när jag var ny för då var det ju också så här att då skulle man ju asså man är ju en duktig flicka! man skulle visa sig duktig, man skulle liksom inte säga nej eller ha några begränsningar

Eva 41

Mia redogör för att motverka duktighetskomplexet är att våga prioritera sig själv och inte bita ihop och vara den duktiga flickan i alla lägen. Det är något som även Lina talar om och påtalar att man försöker *ignorera* stressen istället för att hantera den (Rensstig & Sandmark, 2005, s.34).

(...) man behöver träna på att lära sig signalera sin egen stress lära sig värdera att jag är viktig hur jag mår eftersom det är viktigt att jag vågar säga nej och vågar säga ifrån och vågar säga att jag mår inte bra av det här och att jag känner såhär att jag vill inte bita ihop och vara den här duktiga duktiga utan att också kunna värdera att jag är också värd att må bra på jobbet och det är viktigt att jag mår bra

Mia 35

Intervjupersonernas upplevelser av duktighetssyndromet är att den egna viljan att visa framfötterna på arbetet gör att socialsekreterarna överstiger sina förmågor och det slutar med att kraven till slut blir övermäktiga och denne fastnar i att ha tagit på sig för mycket arbete utan att riktigt ha kunnat utvärdera sin egen förmåga att klara av det, bara för att man vill framstå som en “*duktig flicka*” på arbetet. Även Welander, Astvik och Hellgren (2017) redovisar att 65% av de kvinnliga socialsekreterarna som deltagit i deras studie vittnar om stress.

## 5.3 Konsekvenser av stress

### 5.3.1 Stress och fysisk hälsa

Lazarus och Folkman (1984) kopplar relationen mellan stress och fysisk hälsa i sin forskning att negativ stress kan ge bekymmer i det dagliga livet och ha stor påverkan på hälsan. Stress behöver inte alltid vara negativ men kan ge en otrygg känsla hos vissa medan andra upplever stress som rädsla och ångest vilket indikerar att stress upplevs olika (Lazarus och Folkman, 1984, s.12).

Kopplingen mellan stress och fysisk hälsa tillkom efter vår första intervju då vi lade till frågan i frågeguiden vilket ledde till att flera intervjupersoner kunde vittna om hur upplevd negativ stress är en konsekvens som intervjupersonerna upplever påverkar deras fysiska hälsa.

min fysiska? ja! men det tror jag absolut! sömnbrist!, huvudvärk!, spänningshuvudvärk i mängder! magkatarrer! stressmage! men sen så också perioder av att det kan vara väldigt väldigt... man hinner inte äta ordentligt och man blir liksom... det får man väl ändå räkna med att det påverkar den fysiska hälsan också just när det gäller sömn, stress, mage, huvud.

Eva, 41

Kim, Ji och Kao (2011) talar om att stress och utbrändhet hos socialsekreterare ofta leder till fysiska problem och att fysisk ohälsa är vanlig hos de socialsekreterare som har deltagit i studien. I studien så beskrivs att stress leder till sömnsvårigheter, huvudvärk och magproblem. De fysiska symptom som författarna talar om stämmer väl in på vad Eva talar om, att få svårt att sova, ont i huvudet och problem med magen (Kim, Ji och Kao, 2011, s.264).

ja... ja gud, väldigt mycket... ja.... välj inte ett jobb där ni ska sitta vid ett skrivbord ... jag har tidigare jobbat inom vården och där man rör sig på ett helt annat sätt men ja absolut har min fysiska påverkats jättemycket eftersom jag sitter större delen av dan.. så absolut ähm... ja det påverkar...

Sandra, 28

Intervjuperson Sandra hade upplevt att hennes fysiska hälsa påverkas utifrån ett stillasittande arbete. Det är något som går att analysera utifrån Peinado och Anderson (2020) som påtalar att



den fysiska arbetsmiljön är viktig faktor i stresshantering.

Förutom Sandra och Eva så har vi haft flera andra intervjupersoner som också har uttryckt att den fysiska hälsan påverkas av stress. Förankringen i forskningsläget som talar om snarlika stressmarkörer som sömnbrist och huvudvärk så finner vi en stark koppling till intervjuerna.

### 5.3.2 Stress och psykisk hälsa

Vi uppmärksammar i våra intervjupersoners svar att den fysiska och den psykiska hälsan ofta går hand i hand. De intervjupersoner som ger uttryck för fysisk ohälsa ger även uttryck för psykisk ohälsa. Det finns som Kim, Ji och Kao (2011, s.264) påtalar en länk mellan psykisk och fysisk ohälsa som inte kan ignoreras. Vi har valt ut två citat som visar på olika syn på psykisk hälsa.

jag sjukskrev mig för att jag var utbränd... 2018 var första gången jag kommer kontakt med vården om ett möjligt utmattningssyndrom och från 2019 är jag sjukskriven av och till på grund av jobbrelaterad stress och det har påverkat min psykiska hälsa något enormt (...) jag orkade inte vara mamma... jag kunde komma hem och ligga på soffan och behöva vila istället för att leka med min son och det blev också en stressig syn och den psykiska orken räckte inte till

Cajsa, 33

själv skulle jag vilja säga att jag mår bra... men på mina klienter så märker jag ju att de som mår fysiskt dåligt ofta har psykisk problematik också... jag vet inte dom mår dåligt psykiskt för att dom har problem fysiskt eller tvärtom...

Ayesha, 31

Det intervjupersonerna Cajsa ger uttryck för i intervjun är viktigt utifrån att den negativa stressen har påverkat grundläggande funktioner i hennes liv såsom att kunna vara en god förälder och behöva vila istället för att kunna ge familjen och barnen sin tid och uppmärksamhet. Det är tydligt att Cajsa själv upplever det som ett problem. Det går att koppla till Susan Folkmans och Richard Lazarus (1984, s.141) utifrån teorin om att negativ stress uppstår på grund av yttre och inre krav. Man kan även koppla till Astvik och Melin (2013) som talar om en *exitstrategi* som man skulle kunna koppla till den återkommande sjukskrivningen när Cajsa uttrycket att inte leva upp till yttre och inre krav och finner som enda utväg att sjukskriva sig (Astvik & Melin, 2013, s. 69). Ayesha kan koppla länken mellan psykisk och fysisk ohälsa (Kim, Ji och Kao, 2011)

## 5.4 Förebyggande arbete och coping

### 5.4.1 Copingstrategier

Enligt våra respondenter finns det flera som har copingstrategier för att hantera stress. Karasek och Theorell (1990, s.99) talar även om långsiktig personlig utveckling som en grund för upplevelser av stress och Weman-Josefsson och Berggren (2013, s.64) talar om problemfokuserad coping som att det är en strategi som är handlingsinriktad och innefattar att ta reda på information, planera och problemlösa genom aktiva handlingar. Något som vi tolkar som att om en socialsekreterare drabbas av stress eller utbrändhet måste denne för att arbeta problemfokuserat aktivt söka efter information om utbrändhet för att se hur denne kan göra för att må bättre och lägga om sina livsvanor och arbetssätt för att undvika stress och utbrändhet. Det som arbetsplatsen kan bidra med är övning och utbildning som gör att den problemfokuserade copingförmågan kan förbättras på många sätt (Weman-Josefsson & Berggren, 2013, s.64).

### 5.4.2 Personliga copingstrategier

Samtliga av våra intervjupersoner talade om egna copingstrategier som till exempel att skriva listor eller *To do lists* som copingstrategi. Att skriva listor går att koppla till problemfokuserad coping som Lazarus och Folkman (1984) beskriver som att individen har individuella möjligheter och resurser att göra något åt den stressade situationen genom att finna och identifiera stressmarkörer och förändra omgivningen samt exempelvis förändra livssituationen för att möjliggöra stressminskning. Detta går att applicera på intervjusvaren på så sätt att Eva, Sandra och Maria påtalar att de skriver listor.

men annars.. vad har jag för strategi... skriva listor, skriva listor om mina listor \*skratt\*

Eva, 41

jaaa, jag skriver listor, jag skriver alltid lista på lista på lista ähm

Sandra, 28

om det är under arbetstid är ofta min strategi att fundera på vad jag är stressad över och skriva ned det och sedan göra en to-do-list för att kunna komma vidare i ärendet för att se klarhet i hur jag kan göra min stress mindre

Maria, 28

Maria påtalar att hon använder sig av listor för att det ger henne klarhet i hur hon kan göra sin stress mindre. Detta går att koppla till att hon kan påverka och förändra sin stressade situation genom att använda sig av verktyg som att söka information, lösa problem och planera samt väga alternativ mot varandra och jämföra nyttan med kostnaden och då utifrån det kunna välja alternativ och handla därefter (Lazarus & Folkman, 1984, s.152). En personlig copingstrategi är en problemfokuserad coping som Weman-Josefsson och Berggren (2013) talar om som att det är en strategi som är handlingsinriktad och innefattar att ta reda på information, planera och problemlösa genom aktiva handlingar. Det kan vara att skriva listor eftersom listorna handlar i sin tur om hur man planerar arbetet och är inte någonting som ingår i arbetsbeskrivningen utan kan därmed ses som en personlig copingstrategi som är problemfokuserad coping och förmågan att få en ökad kontroll över situationen (Weman-Josefsson & Berggren, 2013, s.64). Andra personliga copingstrategier som vi har uppmärksammat i intervjuerna är att våra intervjupersoner gärna försöker komma ifrån jobbet en liten stund för att bryta tankegångarna. Att göra det kan sägas är att man tar en paus för återhämtning. Intervjuperson Sven talar om sina tankar och erfarenhet av just att ta en paus för återhämtning.

det får jag säga att kan göra så till vidare jag mmm... försöker kanske komma ut härifrån alltså ute gå en sväng och göra nåt annat som är lite roligare för att bryta den tanke om det går jag försöker bara lite uppmärksam

Sven 51

Det går att koppla det Sven säger till att Astvik och Melin (2013, s.65) talar om att utbrändhet kan förebyggas genom att socialsekreterarna kan ta paus för återhämtning och att om det inte finns tillfälle för att kunna ta den pausen så kan det leda till sjukskrivning eller att socialsekreteraren säger upp sig från sitt arbete. Sven uttrycker inte att han upplever stress på sin arbetsplats, det kan innebära att tid för återhämtning gör att intervjuperson Sven upplever mindre upplevelser av stress. Att behöva få distans är en kontrast till vad Eva, Sandra och Maria talar om när dom skriver listor för att hantera stressen. Den intressanta kopplingen blir att man som individ dels kan finna avkoppling genom att helt koppla bort arbetet som Sven men även att man kan finna återkoppling genom att fokusera på arbetsbördan genom att strukturera upp den. Det blir en kontrast mellan att dels agera handlingsfokuserat där man försöker förändra själva problemet jämfört med en känslfokuserad coping där man istället försöker fokusera på att hantera känslorna men inte ta itu med problemet (Lazarus & Folkman, 1984, ss. 150-151).

### 5.4.3 Fritid

Våra intervjupersoner berättar att de har fritidssysselsättningar som skiljer sig från sitt arbete. Lazarus och Folkman (1984) talar om att arbeta emotions-fokuserat genom att individen gör sitt bästa för att reglera eller förändra de negativa känslor som uppstår som följd av stressen i tillvaron. Det går då att använda sig av olika resurser och copingstrategier för att minska effekterna av stressen. Lazarus och Folkman (1984) talar om att copingstrategier på fritiden kan vara fysisk träning, vilket är ett exempel på *emotionell* eller *känslofokuserad* coping. Lazarus och Folkman (1984) talar om känslofokuserad coping som innebär att individen lär sig hantera en reaktion på stress som är känslomässig, något som huvudsakligen sker inombords och i situationer som gör att stressfaktorerna ofta inte kan påverkas utan istället måste bearbetas och hanteras inifrån. Det kan vara att träna bort stressen men kan även användas på fritiden för att meditera. Ylva talar om att hon håller på med fysisk träning för att minska den upplevda stressen, vilket kopplas till teorin om *emotionell coping*. (Lazarus & Folkman, 1984, ss.150-151).

Nu de sista åren har jag inte haft någon fritid men innan så har jag tränat och träna är bra och jag går på bio och umgås med folk

Ylva, 62

Intervjuperson Eva använder Lazarus och Folkmans (1984) copingstrategi, i och med sitt TV-tittande. Det vill säga att hon mentalt slappnar av från jobbet genom att stänga in sig med netflix, något som går att koppla med till att man kan meditera för att minska stressen eftersom individen söker egentid (Lazarus & Folkman, 1984, s.151).

jag träffar kompisar och vänner samt jag har två tonårsungar som tar upp min tid lite... ähm... nej det är väl mer beroende på... absolut... man är social och träffar folk eller så stänger jag in mig i två dagar med netflix om det är det jag behöver liksom men jag har ingen sådär direkt superaktivitet eller såna sak som jag regelbundet gör!

Eva, 41

jag är en väldigt extrovert person men jag till med trött på det när det är såna dagar kan bli ibland bara inte gör någonting sen så brukar jag kolla på typ såna skit serier alltså typ paradise hotel, reality serier... alltså koppla bort och inte tänka jobbiga eller hemska dokumentärer (...) eftersom jag har mycket elände på jobbet

Frida, 27

Intervjuperson Frida talar om att en bra återhämtning på fritiden är att kunna koppla bort den tunga verkligheten och se på TV-serier som man inte behöver tänka så mycket kring.

jag försöker anpassa min fritid i den mån att jag inte träffar så mycket folk eftersom jag har väldigt mycket sociala kontakter på jobbet så jag behöver ha en fritid som är ganska lugn [...] jag spelar mobilspel när barnen sover... se på någon väldigt sådär innehållslös serie på tv som inte handlar om något som man behöver känna eller ta till sig... inget drama eller ledsamhet... utan nåt typ gifta vid första ögonkastet såg jag på här sist... det var lagom innehållslöst för mig \*skratt\*

Mia, 35

Berättelser om att titta på TV eller göra något som inte kräver så mycket tankekraft och energi är också något som återkommer när intervjuperson Mia pratar om vad hon gör på sin fritid för att kunna koppla av. Att vara extrovert på arbetet för att sedan ha behov av att sluta sig och bli introvert går förutom att koppla till Lazarus och Folkmans (1984) copingstrategi även att koppla till Astvik och Melin (2013, s.69) som talar om vikten av återhämtning för att minska stressen på arbetet. Frida talar om att ju mer hon är extrovert på jobbet, desto mer introvert behöver hon vara på fritiden. Det är även en beskrivning som går igen hos Mia, Sven och Cajsa som alla pratar om vikten av återhämtning och att vara ensam. Sven promenerar i skogen, Cajsa gräver i trädgården och Mia tittar på TV-underhållning eller spelar mobilspel. Det går att koppla till behovet av *återhämtning* eftersom tyngden ligger på att bryta helt med vad man upplever som en stressor för negativ stress.

#### 5.4.4 Arbetsplatsens stödresurser/organisatoriskt stöd

Arbetsplatsen erbjuder olika stödresurser. Under det här stycket redovisas det organisatoriska stödet som utifrån myndighetens policy är *top to bottom*. Det vill säga stödresurser som härrör från ledningen och som påverkar samtliga arbetstagare. Exempelvis är handledning ett begrepp som Asker-Palmer (2019) talar om. Organisationen har en viktig roll för att skapa en arbetsmiljö som stöttar och förebygger stress och utbrändhet. Risken som organisationen tar om de inte stöttar sin personal är att personalen drabbas av fysiska och psykiska besvär som inkluderar både stress och utbrändhet och leder till hög personalomsättning (Asker-Palmer, 2019, ss.32, 118)

Handledningen kan även bidra till ett ökat välmående. Handledning var inte en ursprunglig analyspunkt men tillkom eftersom så många av våra intervjupersoner lyfte upp just detta som viktigt i deras stresshantering. Handledning är enligt Asker-Palmer (2019) ett viktigt inslag för att medarbetare inom organisationen skall kunna få hjälp av sina kollegor och kunna ha ett prestigelöst utbyte av kunskaper och erfarenheter (Asker-Palmer, 2019, ss.113, 148).

Handledning är jätteviktigt och att få träffas på det sättet mellan kollegor eftersom det är ett ensamt arbete

Ylva, 62

Intervjuperson Ylva talar här om att handledningen är vital för hennes arbete eftersom hon upplever sitt arbete som ensamt. Maria talar om att hon tycker att det är bra att handledaren kommer utifrån organisationen och att det gör det lättare för henne att ventileras och liksom Asker-Palmer (2019) så betonar hon vikten av att handledningens uppgift är att skapa ett utbyte av kunskaper och erfarenheter och att det är det som hon känner är viktigast för henne.

Asker-Palmer (2019) påtalar att det är viktigt att den som handleder besitter nödvändiga kunskaper och kan bidra och skapa en känsla inom gruppen som får deltagarna att känna sig trygga, kunna vara ärliga och öppna och skapa ett forum där alla känner att de får komma till tals (Asker-Palmer, 2019, ss.113, 148).

tyvärr har vi nu en handledare som är inte jättebra... men innan hade vi en handledare som var jättebra verkligen och där kände jag att ibland går jag från att vara jätteledsen eller jättearg till att bli jätteglad... det är lite som gå i terapi och jag känner lite lättnad i axlarna och jag känner verkligen man går in känslor... när man är på jobbet så måste man ha en typ av fasad och jag har flera gånger börjat gånger gråta när jag pratar med klienter... alltså det är så mycket skit man får höra varje dag!

Frida, 27

Frida upplever inte att den nuvarande handledaren ger ett önskvärt stöd. Nödvändigheten framgår i att Frida upplever att bristen på god handledning gör att hon får svårt för att behålla fasaden och bryter ihop inför klienter. Astvik, & Melin (2013, ss.66-67) talar om att klienterna riskerar att hamna i kläm och blir en tung börda för socialsekreteraren om denne upplever stress på arbetet.

det behövs ibland någon helt utomstående som kan hjälpa en professionellt, då detta arbete innebär att man får se och höra saker som man inte trodde kunde hända... många har nog mer eller mindre trauman från vissa ärenden man haft, men det är sällan man får hjälp att bearbeta dem och jag har haft handledning i grupp och även om jag inte alltid kände behov av handledningen så fick jag känna in hur andra kollegor upplever situationer och saker och kunde på det sättet ta lärdom av deras tankar och strategier

Maria, 28

Det går att koppla till det som intervjupersonerna Frida och Maria säger till Asker-Palmers (2019) teori eftersom båda påtalar att det är viktigt att handledaren besitter nödvändiga kunskaper. Det går även se att klienten hamnar i kläm när handläggaren bryter ihop och gråter. Det är något som kan ses som problematiskt eftersom socialarbetaren använder sig själv som främsta redskap (Peinado och Anderson, 2020).

#### 5.4.5 Socialt stöd

Under det här stycket redovisas de stödresurser som härrör från kollegor som är mer eller mindre uppstyrt. Karasek och Theorells modell (1990) innehåller sociala processer när arbetstagarens upplevelser påverkas av interaktioner och sociala processer sin arbetsplats. Detta går att koppla till att samtliga av våra intervjupersoner lyfter upp sina kollegors stöd som viktiga i deras stresshantering. Detta går även att benämnas som socialt stöd utifrån ett fokus på de interkollegiala relationerna på arbetsplatsen med handledare, chefer och kollegor. Stödet kan erbjudas och fås genom interaktioner mellan gruppmedlemmar som i sin tur bidrar till en ökad kollegial tillit och emotionellt stöd. Stödet kan vara spontant och i en god kollegial relation men även ges i extrainsatta resurser eller övrig hjälp för att arbetstagaren skall kunna hantera sina arbetsuppgifter (Karasek & Theorell, 1990, ss.32-42).

jag upplever att det är lätt att prata med arbetsgruppen om vi har jobbiga ärenden med varandra, kan man säga idag har jag väldigt... alltså rent generellt prata om känslor inte bara känslor utan jobbiga saker men det är mest på arbetsgruppen sen vår chef så upplever jag att jag kanske inte pratar så mycket om sånt och jag vill inte snacka skit om min chef men det känns lite att hon vill det att vi prata med andra men jag tror ingen av mina kollegor eller personalgruppen har förtroende för henne (...) mina kollegor är ett ovärderligt stöd och dom är alltid där för mig...

Frida, 27

Lazarus och Folkman (1984, ss.245-250) lyfter upp vikten av det sociala nätverket för hur individen hanterar stress och påtalar att individen får känslomässigt stöd från sin omgivning. Det är något som går att koppla till att intervjuperson Maria lyfter att hon upplever att det är lättare att prata med kollegor än andra när hon känner stress. Maria lyfter upp att kollegor kan reagera på stressorer och identifiera symptom av stress eftersom kollegorna, enligt vad vi tolkar det som, kan ge mer konkreta råd på hur Maria ska kunna lösa den stressade situationen.

det är lättare att prata med kollegor när jag är stressad och man märker om någon kollega är stressad och lätt att lära känna henne utifrån att hon brukar reagera på olika situationer så det känns väldigt bra att man kan öppet prata om hur man mår och om man känner sig stressad (...) då brukar jag prata med mina kollegor om råd för vad jag ska göra och vad



är viktigast att göra och vad kan jag göra imorgon eller en annan dag och det är kanske bra att de kan också ta ner lite och ventileras lite

Maria, 28

Situationen är dock inte helt okomplicerad när kollegor hjälper varandra med stress. Schury et al (2020) belyser att kollegor som ser varandra stressade blir smittade av varandras stress vilket är en viktig aspekt utifrån det sociala stödet, att stressen kan påverka andra kollegor och således sprida sig.

Intervjupersonen Frida talar om att hon upplever att det är lätt att prata med arbetsgruppen om det finns jobbiga ärenden. Även Maria tycker att det är lättare att prata med sina kollegor när hon känner sig stressad och rådvill. Detta går att koppla till Asker-Palmer (2019) som talar om att det är till fördel att man använder sina kollegor för reflektion och att ventileras tankar och känslor med. Det är kollegor som arbetar inom samma fält som kan ge ett meningsfullt stöd eftersom de själva har en förförståelse för vad Marie och Frida kan tänka och känna eftersom båda arbetar med människor och har en människovårdande roll inom samma organisation (Asker-Palmer, 2019, ss.32, 118)

finns det något som gör mig stressad så är det i fikarummet när mina kollegor sitter och har någon typ av tävling om vem som är mest stressad och vem som har högst arbetsbörda... jag får verkligen panik på sånt!

Jonas, 25

Jonas talar om att atmosfären i fikarummet blir en arena för tävling i vem som är mest stressad och det gör honom stressad, något som vi kopplar till Schury et al (2020) och ser att det inte är så enkelt att kollegor alltid kan stötta varandra. Negativ stress kan smitta av sig och kan ge en negativ kultur på arbetsplatsen som kan drabba de som har svårare för att hantera den individuella stressen.

## 6. Diskussion

Syftet med den här uppsatsen var att studera hur den negativa arbetsrelaterade stressen och risken för utbrändhet på socialtjänsten upplevs av yrkesverksamma socialsekreterare. Under arbetet med uppsatsen har vi i resultat och analysdelen sett att stress är ett utbrett problem inom socialförvaltningen. Samtliga av våra intervjupersoner har mer eller mindre en upplevelser av stress på arbetsplatserna, såväl hos sig själva som hos kollegor. Ibland utifrån att det är kollegorna som är stressade och ibland utifrån att dom är stressade själva. Intervjupersonerna vittnar om en utbredd sjukskrivning på grund av utbrändhet och utmattningssyndrom.

När vi började jämföra olika variabler som stress och ålder/yrkeserfarenhet så slog det oss att om man tittar på problemet utifrån olika perspektiv så får vi olika resultat. Det är ungefär en jämn fördelning mellan socialsekreterare som känner sig, respektive inte känner sig stressade på jobbet. Vi fann då i analysen att ålder och erfarenhet är en viktig del av hur socialsekreterare upplever stress. En slutsats är att yngre och nyutbildade socialsekreterare måste få mer stöd. Detta kopplas till statistik från Folkhälsomyndigheten (2021) som vi tolkar som att unga yrkesverksamma ofta upplever stress i början av karriären men att stressen avtar med ålder och erfarenhet där ålderspensionärer får en kraftigt minskad stress. Därför tolkar vi stressen till att vara yrkesrelaterad och inte är unikt för socialförvaltningen utan universellt som går att applicera på hela samhället. Det tror vi gör våra fynd än mer tillförlitliga. Relationen stresstålighet utifrån erfarenhet kopplar vi även till Karasek och Theorells krav-kontroll- och stödmodell (1990) och utifrån detta drar vi slutsatsen att man kan dra en parallell mellan stress och yrkeserfarenhet/ålder samt att man kan dra slutsatsen att inom vår undersökning så har vi kunnat se ett samband mellan att ju yngre och nyutbildad en socialsekreterare är, desto mer stress upplever hen på arbetet. Två av våra yngre intervjupersoner har uppgett i intervjun att de har varit sjukskrivna på grund av stress och utbrändhet.

På vår frågeställning hur socialsekreterare ser på tillgången till organisatoriskt stöd för att hantera stress samt hur utbrändhet förebyggs i arbetslivet och vilket stöd socialsekreterare får på socialförvaltningen ifrån omgivningen, är vår tolkning av det teoretiska ramverket där vi har utgått ifrån Weman-Josefsson & Berggren (2013) och Karasek och Theorell (1990) att organisationerna kan sätta in stödresurser till socialsekreterarna som är av varierande kvalitet för

att ge dessa verktyg att kunna hantera sin egen stress. Dock är det individen som är den som är ansvarig för att aktivt arbeta med de verktyg som de får och dessutom komma på egna copingstrategier. Vår uppfattning utifrån materialet är att en arbetsplats kan erbjuda stöd i form av handledning och även yoga på fredagar men att organisationen inte tar itu med själva grundproblemet som att t.ex. arbetsbelastningen är hög och att arbetsledningen oftast inte ger tillräckligt med stöd till de anställda. På vår frågeställning vad socialarbetare har för copingstrategier för att undgå att drabbas av stress och utbrändhet på arbetet så har vi uppfattningen att samtliga av våra intervjupersoner mer eller mindre tar ansvar för sin hälsa på fritiden och alla har sitt sätt att återhämta sig. Någon gräver i trädgården och andra tränar på gym och därmed har vi noterat kännedomen om att coping är utbredd och alla intervjupersoner har en relation till vad coping innebär.

Det som vi även tyckte var särskilt intressant var de fynd som vi gjorde under intervjuerna. Det ena var att handledningen har en viktig roll på arbetsplatsen. Handledningen är ett bra tillfälle att kunna få handledning och hjälp att hantera känslor och negativ stress. Ett annat fynd var det så kallade duktighetskomplexet. Det innebär att socialsekreterare gärna vill visa framfötterna på arbetet, vilket vi uppmärksammar i uppsatsen som en viktig stressfaktor. Flera intervjupersoner har uttryckligen talat om ett duktighetssyndrom eller duktighetskomplex som en del i deras yrkesverksamma stress. Här har vi dragit slutsatsen att människor som arbetar inom socialförvaltningen självmant har en hög arbetsbörda. Vår förklaringsmodell är att de som kommer ut som socialarbetare har en ambition att göra bra saker och vill göra dessa på ett lyckat sätt. Det betyder att ambitionerna som många har, viljan till förändring och viljan att göra gott i sin tur kan skapa stress. Ett intressant fynd utifrån empirin är att kollegor stressar varandra. Man kan argumentera för att det kan behövas en strukturerad ram för hur stress hanteras bland kollegor eller att man använder extern handledning för att hantera stressen istället för att *belasta* kollegor även om avsikten är god.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera utifrån vårt begränsade material att upplevelser av negativ stress är ett problem hos flera av våra intervjupersoner och även om flera respondenter inte var stressade själva så hade dom ändå mycket erfarenheter av negativ stress. Vi anser att det här är ett problem som det bör forskas mer om.

## **7. Förslag till vidare forskning**

Utifrån statistik och våra intervjupersoner har vi funnit indikationer på att yngre oftare upplever stress i samtliga yrkeskategorier än äldre och att man kan se det som en utvecklingsfråga men även som en fråga som visar på att de som inte är stresståliga är de som också söker sig från socialtjänsten efter några år i yrket. För vidare forskning kan man intervjua före detta socialsekreterare och utreda om det var deras egen stresshantering som gjorde att de sökte sig från socialförvaltningen till en annan arbetsplats.

Vidare forskning skulle kunna undersöka hur socialförvaltningen kan behålla de yngre socialsekreterarna i tjänst och få dessa att lära sig att hantera stress, vilket kan vara ett centralt tema i vidare stressforskning.

## 8. Referenslista

1177.se (u.å) *Utmattningssyndrom*

<https://www.1177.se/Halland/sjukdomar--besvar/hjarna-och-nerver/utmattningssyndrom/>

[Hämtad 2021-04-01].

Aftonbladet Debatt (2018) “*Stressen kostar oss nio miljarder per år*”

<https://www.aftonbladet.se/debatt/a/L0ey21/stressen-kostar-oss-nio-miljarder-per-ar> (Hämtad 2021-03-08).

Asker-Palmer, K. (2019). *Trauma smittar! Allt du behöver veta om sekundärtrauma*. Komlitt AB: Helsingborg.

Astvik, Wanja & Melin, Marika (2013) *Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa?* Arbetsmarknad & Arbetsliv, årg 19, nr 4, vintern 2013.

Barck-Holst, Peter. Nilsonne, Åsa. Åkerstedt Torbjörn & Hellgren, Carina (2021) *Coping with stressful situations in social work before and after reduced working hours, a mixed methods study*. European Journal of Social Work, 24:1, 94-108.

Barsky, A. (2020) Ethical Exceptions for Social Workers in Light of the COVID-19 Pandemic and Physical Distancing. *SocialWorker Magazine*

<https://www.socialworker.com/api/content/4e6614dc6bda-11ea-b330-1244d5f7c7c6/>

[hämtad 2021-05-10].

Brattberg, G. (2008). *Att hantera det ohanterbara*. Stockholm: Värkstaden.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Djurfeldt, Göran, Larsson, Rolf & Stjärnhagen, Ola (2010). *Statistisk verktygslåda 1: samhällsvetenskaplig orsaksanalys - kvantitativa metoder*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

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

Folkhälsomyndigheten (2021) *Stress*. Rapport från 2021-01-15  
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/folkhalsorapportering-statistik/tolkad-rapportering/folkhalsans-utveckling/resultat/halsa/stress/> [Hämtad 2021-04-15].

Försäkringskassan (2015 a) *Yrke och sjukfall*, korta analyser 2015:1.

Holmgren, Emma & Göthe, Sofia (2019). *Utmattningssyndrom: förstå och lindra kroppens reaktioner*. Första upplagan [Alingsås]: Parus förlag.

Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (2019) Etik i forskning och etiska dilemman. En introduktion, I: Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (red.) *Etiska dilemman*. Malmö: Gleerups.

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

Kim H, Ji J, Kao D (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Journal of Social Work*. 2011 Jul;56(3):258-68. doi: 10.1093/sw/56.3.258.

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

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

Lind, Rolf (2019) *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur.

SCB (2014). *Besvär av stress ökar i arbetslivet*.

[https://www.scb.se/Statistik/\\_Publikationer/LE0001\\_2014K04\\_TI\\_03\\_A05TI1404.pdf](https://www.scb.se/Statistik/_Publikationer/LE0001_2014K04_TI_03_A05TI1404.pdf) (Hämtad: 2021-04-27).

Peinado M, Anderson KN (2020). Reducing social worker burnout during COVID-19. *International Social Work*. 2020;63(6):757-760. doi:10.1177/0020872820962196.

Schury, V. A., Nater, U. M. and Häusser, J. A. (2020) 'The social curse: Evidence for a moderating effect of shared social identity on contagious stress reactions', *Psychoneuroendocrinology*, 122. doi: 10.1016/j.psyneuen.2020.104896.

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

Svensson, Peter och Ahrne, Göran (2015) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt I: Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

SVT (2017) *Varningssignalerna på att du är för stressad*

<https://www.svt.se/nyheter/inrikes/varningssignalerna-pa-att-du-ar-for-stressad> [Hämtad 2021-04-28].

Tham, P. (2018). A professional role in transition: Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. *British Journal of Social Work*, 48(2), 449-467.

Weman Josefsson, K. & Berggren, T. (2013). *Psykosocial arbetsmiljö och hälsa*. Lund: Studentlitteratur AB.

Wihlborg, A. (2016). Hur ska socionomer stanna inom myndighetsutövande arbete. *Framtidens Karriär - Socionom*.

**Bilaga A:**  
**Informationsbrev**

Hej!

Vi är två socionomstudenter och vi läser vår sjätte termin på Socionomprogrammet vid Lunds Universitet. Vi skriver under vårterminen 2021 vår kandidatuppsats som handlar om stress och utbrändhet i arbetslivet för yrkesverksamma socialsekreterare inom socialförvaltningen. Studiens syfte är att studera hur den arbetsrelaterade stressen på socialtjänsten upplevs av yrkesverksamma socialsekreterare samt vilka strategier som används för att hantera stressen i arbetet och hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever det stöd som finns på arbetsplatsen samt vilket skyddsnät som socialsekreteraren kan använda sig av. Vi söker intervjupersoner som arbetar inom socialförvaltningen. Vi kommer att kontakta dig inom kort för att höra om du är intresserad av att medverka i studien och bli intervjuad om stress i ditt arbete.

Eftersom Sverige fortfarande befinner sig i en pandemi och Lunds universitet följer Folkhälsomyndighetens och Region Skånes riktlinjer så kommer alla intervjuer att hållas med hjälp av det digitala videokonferensprogrammet Zoom

En intervju beräknas ta mellan 30 och 60 minuter och vi skulle vilja hålla intervjuerna i april. Vi kommer helst vilja spela in intervjuerna i syfte för att de ska transkriberas. Efter att transkriberingarna är gjorda så kommer ljudinspelningarna att raderas och materialet kommer att avidentifieras. Din medverkan är självklar frivillig och du som deltagare kan när som helst, välja att dra dig ur och ta tillbaka ditt medgivande till att medverka. Vi hanterar materialet konfidentiellt i undersökningen och kommer att behandla din identitet och det insamlade materialet på ett säkert sätt. Endast vi och vår handledare kommer att kunna se materialet. Efter att uppsatsen är godkänd kommer materialet att raderas.

Vid frågor får du eller någon av dina medarbetare väldigt gärna hör av er till oss eller till vår handledare.

Tamisra Binte Haowa [ta2451bi-s@student.lu.se](mailto:ta2451bi-s@student.lu.se)

Tobias Johansson [to3410hu-s@student.lu.se](mailto:to3410hu-s@student.lu.se)

Håkan Jönson, professor i socialt arbete (Handledare) [hakan.jonson@soch.lu.se](mailto:hakan.jonson@soch.lu.se)



## **Bilaga B: Intervjuguide**

### **Presentation av oss och uppsatsens syfte**

Vi är två studenter som läser socionomprogrammet och vi skriver just nu en uppsats på kandidatnivå vid Lunds Universitet. Uppsatsen handlar om stress och utbrändhet i arbetslivet för yrkesverksamma socialsekreterare inom socialförvaltningen. Studiens syfte är att studera hur den arbetsrelaterade stressen på socialtjänsten upplevs av yrkesverksamma socialsekreterare samt vilka strategier som socialsekreterare använder sig av för att hantera sin stress i arbetet för att förebygga utbrändhet. Vi vill också undersöka hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever det stöd som finns på arbetsplatsen samt vilket skyddsnät som kan användas.

Tanken är att vi spelar in vårt samtal om det känns okej för dig?

Vi kommer att använda oss av det inspelade materialet för att transkribera samtalet och sedan radera inspelning.

Det är bara vi och handledaren och examinatorn på socialhögskolan som kan få tillgång till det transkriberade materialet och vad som kommer fram i intervjuerna. Detta material kommer endast att användas i studien. I den färdiga uppsatsen kommer du att vara helt aidentifierad och ditt namn samt ort som du arbetar i kommer inte att nämnas. Din upplevelse skildras anonymt.

Du har nu möjlighet att ge samtycke för att deltaga i intervjun och dessutom avbryta intervjun när du vill. Du får säga till om du behöver en paus eller om det är någon fråga som är oklar. Vi är tacksamma för att du vill medverka och hoppas att våra resultat kan komma till användning för dig i din yrkesvardag. Är du redo att delta?

## **Intervjufrågor**

### **Bakgrundsuppgifter**

1. Ålder och kön
2. Vilken utbildning har du?
3. Hur länge har du varit yrkesverksam som socialsekreterare?
4. Varför ville du jobba med det du jobbar med idag?
5. Hur länge har du jobbat på din nuvarande arbetsplats?

### **Vad upplevs som stressande, vilka är stressorerna / stressmomenten i arbetet?**

6. Är du stressad på arbetet?
7. Har du upplevt att det har förekommit utbrändhet på din arbetsplats?
8. Förekommer det frekventa diskussioner om stress och utbrändhet på arbetsplatsen?
9. Finns det ärenden som du upplever som mer eller mindre stressande?
10. Vilka faktorer på arbetsplatsen upplever du som stressande?
11. Har du någon gång varit orolig för att bli utbränd eller till och med rent av varit utbränd?
12. Har du upplevt att din fysiska hälsa påverkas av ditt arbete?
13. Känner du att du har en rimlig arbetsbelastning? Följdfråga; varför inte?
14. Påverkar dina yrkeserfarenheter dig i din egen stresshantering?
15. Vet du vad duktighetskomplex är
16. Upplever du att du ville visa dig duktig när du var ny på jobbet och tog på dig för mycket arbetsuppgifter

### **Ledningens och kollegornas roll**

17. Pratar du med din chef om du känner stress?
18. Vågar du fråga om hjälp?
19. Hur upplever du att chef / ledning påverkar din egen stresshantering?
20. Hur upplever du det stöd du får från din ledning, kollegor och chefer?
21. Hur brukar du hantera eventuella problem som kan uppstå mellan dig och klienter eller dina kollegor?

### **Egna copingstrategier**

22. Använder du dig av några strategier för att kunna hantera eventuell stress som eventuellt kan uppstå?
23. Hur gör du för att koppla av från arbetet under din fritid?
24. Hur gör du för att må bra?
25. Har du några utomstående som du kan ventilerar dina tankar och känslor med?

### **Arbetsplatsens copingstrategier**

26. Finns det någon instans eller grupp på arbetsplatsen som arbetar med stresshantering?  
Om inte, är det något som du känner skulle behövas? (Om det finns), tycker du att det fungerar bra, om inte, vad skulle kunna förbättras?
27. Är handledning något som ges på arbetsplatsen? Sker denna i grupp eller individuellt?  
och hur sker handledningen? om svaret är ja, hur känner du att handledningen ger dig hjälp att påverka känslor som kan uppstå i ditt arbete?
28. Ger din arbetsplats något stöd för personalens mående och bearbetning av upplevelser och eventuell stress?
29. Ser du någon problematik i valet av strategier eller det stöd som ges?

### **Avslutande frågor**

30. Har du något som du själv känner att du vill ta upp eller lägga till?
31. Har du några frågor eller funderingar?