



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# Varför stannar socialsekreterare kvar?

En kvalitativ studie om hur erfarna socialsekreterare hanterar arbetsrelaterad stress och vad som får dem att stanna kvar

Jade Besset och Holin Alhaidar

Kandidatuppsats (SOPB63)

HT 2023

Handledare: Harald Gegner

# Abstract

**Authors:** Jade Besset och Holin Alhaidar

**Title:** Why do social service workers stay? A qualitative study of how experienced social service workers handle work-related stress and what makes them stay

**Supervisor:** Harald Gegner

**Assessor:** Marie S epulchre

The aim of this study was to provide a further understanding about how experienced social service workers who exercise public authority manage work-related stress and what makes them remain in the field despite the fact that it is a demanding job. The research method used was qualitative semi-structured interviews with seven social workers that have been working within the Swedish social services for at least five years. The collected data was analyzed through Antonovsky's theoretical concept "sense of coherence" and Hirschman's concepts of "voice" and "loyalty". The main findings of this study were that social workers mainly used two types of strategies to reduce stress in the workplace: (1) to create structure both as an internal and external process and, (2) to seek support, both emotional and practical, from colleagues, supervisors or other human resources. Another finding was that stress can have both advantageous and disadvantageous effects on social workers depending on their perception of stress. Some social workers associated stress with negative feelings making it more difficult to perform at work, while others seemed to associate it with increased productivity and performance. Furthermore, it was found that having a sense of purpose and meaning at work was an important factor in the social workers' desire to remain in the field.

**Keywords:** work-related stress, social services, social workers, stress management, coping strategies

# Förord

Vi vill rikta ett varmt tack till de sju socialsekreterare som tog sig tid att dela med sig av sina värdefulla kunskaper. Att få ta del av era berättelser och erfarenheter har varit berikande och möjliggjort denna uppsats.

Vi vill även tacka vår eminente handledare Harald Gegner för all handledning och stöttning längs vägen.

Avslutningvis vill vi tacka varandra för ett gott samarbete. Det har inte alltid varit lätt men tillsammans lyckades vi hålla modet uppe.

Jade Besset och Holin Alhaidar

Lund, december 2023

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	1
1.1 Problemformulering	1
1.2 Syfte	3
1.3 Frågeställningar	3
<b>2. Kunskapsläget</b>	4
2.1 Arbetsrelaterad stress och dess möjliga orsaker	4
2.2 Faktorer som kan motverka och reducera arbetsrelaterad stress	5
2.3 Socialsekreterares skäl att stanna kvar i yrket	7
2.4 Sammanfattning av kunskapsläget	9
<b>3. Teoretiska utgångspunkter</b>	11
3.1 KASAM	11
3.1.1 Begriplighet	11
3.1.2 Hanterbarhet	12
3.1.3 Meningsfullhet	12
3.1.4 Sammanfattning	12
3.2 Sorti, Protest och Lojalitet	13
3.2.1 Protest	13
3.2.2 Lojalitet	14
<b>4. Metod</b>	15
4.1 Metodologiska överväganden	15
4.2 Tillträde och urval	16
4.3 Tillvägagångssätt	17
4.4 Bearbetning och analys	18
4.5 Metodens tillförlitlighet	19
4.5.1 Trovärdighet	20
4.5.2 Överförbarhet	20
4.5.3 Pålitlighet	21

4.5.4	Möjlighet att styrka och konfirmera	21
4.6	Etiska överväganden	21
4.7	Arbetsfördelning	23
<b>5.</b>	<b>Resultat och analys</b>	24
5.1	Stress som hinder och möjlighet	24
5.2	Betydelsen av inre och yttre struktur	26
5.2.1	Inre struktur	27
5.2.2	Yttre struktur	29
5.3	Det emotionella och praktiska stödet	31
5.3.1.	Emotionellt stöd	31
5.3.2	Praktiskt stöd	34
5.4	Att kunna göra skillnad	36
<b>6.</b>	<b>Slutdiskussion</b>	40
	<b>Referenser</b>	42
	<b>Bilaga 1: Informationsbrev</b>	45
	<b>Bilaga 2: Samtyckesblankett</b>	46
	<b>Bilaga 3: Intervjuguide</b>	47

# 1. Inledning

Arbetsrelaterad stress tycks ha blivit ett mer frekvent problem i samhället som allt fler människor drabbas av. Enligt en ny rapport från Försäkringskassan (2023) beror nästan hälften av alla pågående sjukfall på stressrelaterad psykisk ohälsa. Av rapporten framgår det att det aldrig tidigare har varit lika många sjukskrivningar på grund av det och att en viktig bakomliggande faktor är individernas arbetsmiljö, vilket kan tyda på att många av sjukskrivningarna beror på stress som uppstår i arbetet (Försäkringskassan 2023, s. 7, 11).

En yrkesgrupp som särskilt uppmärksammas i både media och myndighetsrapporter är socialsekreterare. Enligt Socionomen (2021) är de speciellt utsatta eftersom arbetet ofta innebär en hög arbetsbelastning utan möjlighet till återhämtning, vilket orsakar stress hos socialsekreteraren. Detta bekräftas av myndighetsrapporter som beskriver att stressnivån under de senaste åren har ökat inom socialtjänsten på grund av hög arbetsbelastning och personalomsättning, men även att socialsekreterare är ett av yrken med det största antalet sjukfall (Arbetsmiljöverket 2018, s. 4; Försäkringskassan 2022). Detta har väckt vårt intresse att undersöka närmare hur socialsekreterare inom socialtjänsten upplever och hanterar arbetsrelaterad stress.

## 1.1 Problemformulering

Arbetsrelaterad stress kan definieras som en obalans mellan krav och resurser (Raudeliunaite & Volff 2020, s. 2). I arbetet har man som anställd en mängd olika krav att förhålla sig till, både individuella och organisatoriska. Det kan exempelvis röra sig om viljan att prestera högt och att ha en hög arbetsbörda som ska utföras inom en viss tidsgräns eller att ha komplexa arbetsuppgifter. För att kunna hantera dessa krav har individen olika resurser till sitt förfogande. Individuella resurser kan exempelvis handla om att ha hög självkänsla och att vara optimistisk, medan organisatoriska kan handla om möjlighet till kontroll i arbetet eller kollegialt stöd. När individen upplever att resurserna inte räcker till för att möta kraven den ställs inför uppstår det en obalans, vilket kan yttra sig som stress (Welander, Astvik & Hellgren 2017, s. 10).

Socialsekreterare, i synnerhet de som arbetar med myndighetsutövning, är en yrkesgrupp som förefaller vara särskilt exponerad till den här obalansen och arbetsrelaterad stress. Detta bekräftas av tidigare forskning som beskriver att en anledning till det är att yrket innebär

höga krav främst i form av hög arbetsbelastning, ofta med otillräckliga organisatoriska resurser för att hantera det (Astvik & Melin 2013, s. 62; Tham & Meagher 2009, s. 816). En annan anledning är att arbetet i sig kan vara emotionellt utmanande. Att arbeta med barn och unga som misstänks fara illa eller med vuxna med psykiatriska sjukdomar, skadligt bruk och beroendeproblematik eller som utsätts för våld i nära relationer kan vara emotionellt påfrestande. Utöver det finns det också andra faktorer som kan leda till arbetsrelaterad stress inom socialtjänsten som exempelvis otydlighet i arbetet, tidspress och att inte kunna ge klienter den hjälp de behöver (Coyle et al. 2005, s. 205).

För att socialsekreterare ska kunna hantera kraven de ställs inför i arbetet krävs det både individuella och organisatoriska resurser. Däremot är brister i organisatoriska resurser inte ovanliga inom socialtjänsten vilket beskrivs av tidigare forskning (Astvik & Melin 2013, s. 69; Coffey, Dugdill & Tattersall 2004, s. 740). Personalbrist och kompetensbrist till följd av hög personalomsättning vållar fler bekymmer för socialsekreterare som stannar kvar. Innehar inte den nya personalen rätt kompetens för arbetsområdet ökar arbetsbelastningen på de mer erfarna socialsekreterarna. Detta kan resultera i tidspress att hinna med alla ärenden och att utföra arbetsuppgifterna på ett professionellt sätt. Otillräckliga resurser är enligt en tidigare studie en av de främsta orsakerna till varför många socialsekreterare lämnar yrket eftersom det leder till en ohanterlig arbetsbelastning (Astvik & Melin 2013, s. 62). För att kunna hantera obalansen mellan kraven som ställs i arbetet och organisatoriska resurser behöver socialsekreterare därför ta tillvara på sina individuella resurser och utveckla strategier som kan motverka och minska stressen som medföljer. Strategier som forskningen beskriver kan exempelvis handla om att söka socialt eller kollegialt stöd, att säga ifrån till sin chef när det blir för mycket i syfte att bli avlastad men även att säga upp sig från arbetet (Astvik & Melin 2013, s. 68-69; Collins 2008, s. 1180).

Trots att socialsekreterare är ett yrke som många väljer att lämna, finns det också många som stannar kvar. Detta väcker frågan hur detta kommer sig; vad gör dessa socialsekreterare för att hantera stress och utmaningar i arbetet? Vi är intresserade av att utforska detta för att bättre förstå vad det är som gör att de stannar kvar. Därför vill vi undersöka hur de socialsekreterare som har valt att arbeta kvar pratar om stress och hanterar det med hjälp av de individuella och organisatoriska resurser de har till sitt förfogande. För att kunna undersöka dessa frågor har vi valt att genomföra intervjuer med socialsekreterare som har arbetat inom socialtjänstens myndighetsutövning i minst fem år. Anledningen till den här

avgränsningen är att erfarna socialsekreterare som har varit verksamma i flera år kan antas ha utvecklat en förmåga att hantera krav och använda sig av sina resurser på ett sätt som gör att de väljer att stanna kvar i yrket.

## 1.2 Syfte

Studiens syfte är att undersöka hur erfarna socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom socialtjänsten beskriver och hanterar arbetsrelaterad stress. Särskild vikt läggs vid resurserna de har till sitt förfogande och på vilket sätt dessa är till hjälp. Ett vidare syfte är att öka förståelsen för vad det är som gör att myndighetsutövande socialsekreterare väljer att arbeta kvar inom socialtjänsten.

## 1.3 Frågeställningar

- Hur pratar erfarna socialsekreterare om arbetsrelaterad stress?
- Vilka individuella och organisatoriska resurser beskriver erfarna socialsekreterare som centrala för att hantera arbetsrelaterad stress?
- Utifrån socialsekreterarnas berättelser, hur kan vi förstå varför de stannar kvar?

För att kunna besvara frågeställningarna har vi samlat in empiri genom semistrukturerade intervjuer med sju socialsekreterare som arbetar inom myndighetsutövning. Intervjuerna har sedan analyserats med hjälp av de teoretiska begreppen *KASAM*, *protest* och *lojalitet*.



## 2. Kunskapsläget

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning inom arbetets ämne. För att hitta relevant forskning har vi använt oss av Lunds universitets databas Lubsearch med sökord som *social services, social work, social workers, stress, work-related stress, occupational stress, job stress, coping, coping strategies, job satisfaction* och *social support* samt motsvarande ord på svenska. Vidare har vi använt oss av artiklarnas referenslistor för att hitta ytterligare litteratur. Vid våra sökningar i Lubsearch har vi använt oss av filtret "peer reviewed" för att säkerställa att artiklarna är vetenskapliga och håller hög kvalitet.

### 2.1 Arbetsrelaterad stress och dess möjliga orsaker

Zastrow (1984, s. 143) beskriver stress som fysiologiska och känslomässiga reaktioner på stressfaktorer, det vill säga omständigheter som påverkar individens känsla av balans och utlöser stressreaktioner. Arbetsrelaterad stress kan betraktas som ett resultat av komplex samverkan mellan organisatoriska och miljömässiga krav och individens förmåga att hantera kraven. Stress uppstår således när det finns en diskrepans mellan hur individen upplever krav och sin förmåga att hantera kraven utifrån tillgängliga resurser (Collins 2008, s. 1176; Raudeliunaite & Volff 2020, s. 2). Däremot behöver höga krav per automatik inte resultera i stress, och stress leder inte heller per automatik till skada för individens hälsa och välbefinnande. Det som påverkar konsekvenserna av stress är individens upplevda förmåga att hantera situationen och hur situationen hanteras konkret utifrån tillgängliga resurser (Collins 2008, s. 1176; Dijkstra & Homan 2016, s. 2).

Stress i sig är inte farligt och kan rentav vara nödvändigt för oss, bland annat eftersom det hjälper oss att bli mer effektiva, koncentrera oss och prestera bättre. Vid långvarig stress utan återhämtning och avsaknad av hanteringsstrategier kan stress däremot bli skadligt och resultera i psykiska och fysiska besvär (Beer, Philips & Quinn 2020, s. 318; Raudeliunaite & Volff 2020, s. 2; Zastrow 1984, s. 144). Vidare finns det risk för utmattningssyndrom om individen upplever mycket stress under lång tid. Wagaman et al. (2015) beskriver utmattning som ett tillstånd av känslomässig utmattning och upplevelsen av otillräcklighet i sin yrkesroll. Utmattningssyndrom kan resultera i depression, sömnsvårigheter och andra hälsoproblem samt ökad frånvaro från arbetet (ibid., s. 201-202).

Coffey, Dugdill och Tattersall (2004, s. 740) undersökte i en studie vad socialsekreterare ansåg vara det svåraste med sitt arbete. Socialsekreterare upplevde svårigheter med att hinna genomföra sina arbetsuppgifter på ett tillfredsställande sätt, vilket berodde både på tidsbrist och brist på personal som kunde avlasta (ibid.). Andra faktorer som kan orsaka arbetsrelaterad stress är till exempel hög arbetsbelastning, organisatoriska krav, bristande handledning och yrkesrollens komplexitet (Beer, Philips och Quinn 2021, s. 322; Zastrow 1984, s. 146). Även obalansen mellan behov och resurser vållar mycket bekymmer, det vill säga vad klienterna behöver kontra vad de professionella inom ramen för sitt uppdrag, tillgängliga resurser och gällande lagstiftning faktiskt kan göra. Obalansen kan resultera i både stress och känslor av otillräcklighet (Beer, Philips & Quinn 2021, s. 322; Coyle et al. 2005, s. 205). Å ena sidan behöver socialsekreteraren ta hänsyn till de behov som klienter och anhöriga ger uttryck för. Å andra sidan behöver socialsekreteraren förhålla sig till gällande lagar och organisationens ramar, till exempel nedskärningar (Gallina 2010, s. 13). Andra sätt att se på stressfaktorer är att göra distinktion mellan interna och externa stressfaktorer. Interna stressfaktorer innefattar rädsla för att misslyckas, hög ambitionsnivå och höga krav på sig själv. Externa stressfaktorer berör arbetsförhållanden som till exempel otidlighet i arbetet, bristande samarbete med andra myndigheter och påtryckningar från klienter (Raudeliunaite och Volff 2020, s. 1).

## **2.2 Faktorer som kan motverka och reducera arbetsrelaterad stress**

För att kunna hantera, motverka och reducera arbetsrelaterad stress finns det olika strategier som kan tillämpas, både på individ- och organisationsnivå. I Beer, Philips och Quinn (2021) studie görs en distinktion mellan olika strategier socialsekreterare använder sig av: omedelbara strategier, strategier på arbetsplatsen och utanför arbetsplatsen. Omedelbara strategier, till exempel förträngande av känslor och andningstekniker, tillämpas i situationer som är akuta som till exempel vid kontakt med suicidala klienter eller där socialsekreteraren riskerar att utsättas för våld. De omedelbara strategierna syftar till att hjälpa socialsekreteraren att genomföra sitt arbete och ta sig igenom den akuta situationen. Dock upplevs de inte vara långsiktiga lösningar eftersom det kräver mycket fysisk och psykisk ansträngning och riskerar att påverka de anställdas förmåga att utföra sina andra arbetsuppgifter. Sökandet efter stöd från kollegor och chefer är exempel på strategier som tillämpas på arbetsplatsen. Den arbetsrelaterade stressen påverkar även de anställdas privatliv, varpå behov av hanteringsstrategier utanför arbetsplatsen uppstår. En del söker stöd från

vänner och familj, är fysiskt aktiva eller utövar mindfulness, medan andra är socialt tillbakadragna, konsumerar alkohol eller brukar andra substanser (Beer, Philips och Quinn 2021, s. 324-326). Fysisk aktivitet är en strategi som visat sig vara effektiv för välbefinnandet och för att motverka stress (Collins 2008, s. 1176; Zastrow 1984, s. 153). Emellertid finner socialsekreterare det vara svårt att hitta tid och energi för det (Beer, Philips & Quinn 2021, s. 326).

Studier visar att individuella egenskaper har betydelse för stress och hanteringsstrategier hos socialsekreterare (se t.ex. Collins 2008; Coyle et al. 2005; Zastrow 1984). Individuella egenskaper, som till exempel optimism, hög självkänsla och resiliens, kan reducera stress och dess negativa effekter. Det har även betydelse för vilka hanteringsstrategier som tillämpas, då anställda med ovannämnda egenskaper tenderar att agera för att förändra eller anpassa sig till situationen som utlöser stressreaktioner snarare än att inta en passiv och pessimistisk ställning. Socialsekreterares upplevelse av kontroll har också betydelse för hur de reagerar vid arbetsrelaterad stress. När den stressfyllda situationen upplevs vara kontrollerbar, tenderar individen också att agera för att påverka situationen till det bättre (Collins 2008, s. 1183-1184). Ju mer kontroll individen upplever sig ha över situationen, desto mindre blir de negativa effekterna av stress (Dijkstra & Homan 2016, s. 3). På organisationsnivå skulle organisationer kunna hjälpa de anställda att hantera stress på bättre sätt, till exempel genom att ge utbildningar inom stresshantering. På så sätt kan anställda lära sig att hantera stressfyllda situationer och använda sig av hanteringsstrategier som hjälper dem att uppleva både ökad kontroll och bättre psykologiskt välbefinnande (ibid., s. 10). En annan möjlig åtgärd är att erbjuda mer handledning och stöd i arbetet, i synnerhet vid ärenden som upplevs vara utmanande på olika sätt (Kullberg & Höjer 2017, s. 27).

Socialsekreterare använder sig även av så kallade kompensatoriska strategier, vilket innebär olika sätt att försöka utjämna obalansen som råder i arbetet på grund av resursbrist och höga krav i form av hög arbetsbelastning. I praktiken kan det innebära att socialsekreteraren arbetar övertid, avstår från pauser, tar med sig arbetet hem eller arbetar trots sjukdom. De kompensatoriska strategierna skulle kunna betraktas som socialsekreterarens sätt att försöka finna någon form av kontroll i sitt arbete, och därigenom försöka minska den arbetsrelaterade stressen. Under kortare perioder kan kompensatoriska strategier vara effektiva, men är arbetsbelastningen ständigt hög utan att det finns tid för återhämtning kan det istället resultera i ineffektivitet och att kvaliteten i arbetet blir sämre, vilket skapar moraliska konflikter hos

den anställda. Socialsekreterare upplever hopplöshet och otillfredsställelse med arbetet samtidigt som det finns behov av att göra prioriteringar för att hinna med. För att kunna hantera detta börjar den anställda istället att använda sig av så kallade kravsänkande strategier där man förlikar sig med sämre prestationer i arbetet eller försöker att undvika ansvar, till exempel genom att tillskriva ansvaret på klienten eller försäkra sig om att enhetschefen skriver under utredningar och bedömningar (Astvik & Melin 2013, s. 64-67).

På organisationsnivå finns det olika åtgärder för att reducera arbetsbelastningen och skapa bättre förutsättningar för en jämnare arbetsfördelning. Vid hög personalomsättning blir situationen mer ansträngd för de som stannar kvar. När erfarna socialsekreterare slutar och blir ersatta med nya och oerfarna ökar arbetsbelastningen ytterligare för de som väljer att stanna kvar, bland annat eftersom ny personal behöver rekryteras och introduceras till arbetet (Astvik & Melin 2013, s. 69; Kullberg & Höjer 2017, s. 20). Detta i sin tur riskerar att resultera i en ond cirkel där fler socialsekreterare säger upp sig på grund av ansträngda arbetsförhållanden (Kullberg & Höjer 2017, s. 20). Genom att anställa mer personal, och framförallt personal med kompetens inom arbetsområdet, kan arbetsbelastningen fördelas på bättre sätt bland personalen. Rimligare arbetsbelastning kan reducera den arbetsrelaterade stressen och öka arbetstillfredsställelsen (Coffey, Dugdill & Tattersall 2004, s. 741). Vidare är det viktigt att begränsa övertid och respektera arbetstiderna så att socialsekreteraren har tid för familj och vänner, vila och återhämtning samt fysisk aktivitet eller andra fritidsintressen (Hultberg 2007, s. 116).

### **2.3 Socialsekreterares skäl att stanna kvar i yrket**

Som anfördes i det inledande kapitlet är socialsekreterare en särskilt utsatt grupp och personalomsättningen inom yrkesgruppen är hög (Astvik & Melin 2013; Tham & Meagher 2009). Emellertid är det även många socialsekreterare som stannar kvar inom yrket. Följande ämnar att redogöra för vilka möjliga skäl det finns bakom detta.

I en metaanalys av 25 artiklar har man undersökt vilka faktorer som påverkar socialarbetares val att stanna eller lämna arbetet inom socialt arbete, däribland barn- och unga (Mor Barak, Nissly & Levin 2001). Metaanalysen visar att anställda som är missnöjda med sitt arbete, upplever mycket stress och överväger att lämna är mer benägna att säga upp sig. Andra faktorer som kan ha betydelse för huruvida de stannar är ålder, befattningsnivå och

anställningstid. Yngre anställda, låg befattningsnivå och kort anställningstid på arbetsplatsen är exempel på faktorer som ökar benägenheten att lämna. En möjlig förklaring som belyses är att anställda med längre anställningstid har investerat mer i sitt arbete och på arbetsplatsen, vilket gör att de är mindre benägna att lämna (Mor Barak, Nissly & Levin 2001, s. 630-631). Vid hög personalomsättning riskerar det att uppstå en ond spiral; när fler lämnar arbetet kan det påverka kollegors val att stanna kvar eller få dem att avstå från att överhuvudtaget börja inom arbetsområdet med hög personalomsättning (ibid., s. 626). Studien visar att för att anställda ska stanna kvar behöver de ha stöd på arbetsplatsen, vara tillfredsställda med sitt arbete och vara engagerade i organisationen och dess klienter (ibid., s. 653).

Även Tham (2006) har undersökt faktorer bakom hög personalomsättning inom socialtjänsten, mer specifikt inom barn- och unga. I artikeln berörs flera faktorer som påverkar intentionen att lämna arbetet, som till exempel rolltvetydighet. Socialsekreterare som upplever otydlighet kring arbetets rollens omfattning och förväntningar på rollen har större benägenhet att lämna. Andra faktorer som påverkar är sammanhållningen mellan medarbetare, stöd från ledningen och upplevelsen av att vara värdefull och uppskattad av organisationen. Vidare, även om arbetet innebär krävande arbetsuppgifter och hög arbetsbelastning, visar studien att det är ovannämnda faktorer som är mer avgörande för huruvida socialsekreteraren lämnar arbetet eller inte (Tham 2006, s. 1226-1230). Eftersom arbetet inom myndighetsutövning kan innebära många utmaningar med komplexa ärenden är det viktigt med tydlig struktur kring rutiner, arbetsfördelning och ärendegenomgång för att de anställda ska uppleva arbetet som mer begripligt (Kullberg & Höjer 2017, s. 25).

Flera studier framhåller vikten av stöd på arbetsplatsen (se t.ex. Astvik & Melin 2013; Collins 2008; Kullberg & Höjer 2017; Tham 2006). Sökandet efter stöd är en strategi som används av socialsekreterare för att hantera och motverka negativa effekter av hög arbetsbelastning och stress, men det kan också öka deras trivsel på arbetsplatsen. Eftersom kollegialt stöd kan innebära många vinster för anställda, och i förlängningen även för organisationen och klienterna, bör organisationer ägna mer tid och resurser åt stödmöten inom arbetsgruppen (Collins 2008, s. 1182-1183). Vidare, att införa fler pauser i arbetet ger inte bara socialsekreterare tid för återhämtning under arbetsdagen utan också möjlighet att socialisera och kommunicera med kollegor, vilket är viktigt för sammanhållningen inom arbetsgruppen (Hultberg 2007, s. 117). Studier visar att god sammanhållning inom arbetsgruppen kan verka som en buffert när övrigt stöd och resurser är bristfälliga inom organisationen. Ett gott

arbetsklimat med goda interpersonella relationer innebär att socialsekreterare vågar be om hjälp när de stöter på svåra och utmanande ärenden, men också påverkar deras vilja att stanna kvar. Det innebär att goda relationer med kollegor kan få socialsekreteraren att stanna kvar, trots att arbetsvillkoren i övrigt inte upplevs vara tillfredsställande (Kullberg & Höjer 2017, s. 27-29). Stöd och uppskattning från chefer är också viktigt för att motverka stress och inge känslor av att vara värdefull och uppskattad av organisationen (Coffey, Dugdill och Tattersall 2004, s. 741; Tham 2006, s. 1226-1230). Chefer som har goda relationer med de anställda och erbjuder stöd kan skapa incitament för att de anställda ska stanna kvar på arbetsplatsen (Kullberg & Höjer 2017, s. 27).

Emellertid finns det studier som visar en annan bild av sökandet efter socialt stöd. Även om det är en strategi som används upplever en del socialsekreterare svårigheter med att vända sig till kollegor för att be om hjälp. Detta grundar sig i känslan av att kollegor dömer deras reaktioner och hantering av stressfyllda situationer (Beer, Philips och Quinn 2021, s. 325). Även Dijkstra och Homan (2016, s. 5) har undersökt betydelsen av att söka stöd, men resultatet i deras studie visade att det inte hade någon signifikant betydelse för det psykologiska välbefinnandet hos studiens deltagare. Författarna framhåller att effekterna av sökande efter socialt stöd skulle kunna bero på vilket bemötande personen får; får personen i fråga stöd skulle det kunna minska upplevelsen av stress. Får personen däremot inte något stöd skulle det i sig kunna utgöra en stressfaktor (ibid., s. 9). Således finns det tidigare forskning som visar att socialt stöd kan utgöra en skyddsfaktor och motverka och reducera stress. Emellertid kan det finnas skillnader i hur effektivt stödet är och i vilken utsträckning socialsekreterare söker efter det. Det som dock kvarstår är att socialt stöd är en viktig faktor för att socialsekreterare ska trivas och vilja stanna kvar (Collins 2008; Kullberg & Höjer 2017; Mor Barak, Nissly & Levin 2001; Tham 2006).

## **2.4 Sammanfattning av kunskapsläget**

Detta avsnitt har ämnat att belysa vad tidigare forskning visar gällande arbetsrelaterad stress bland socialsekreterare inom myndighetsutövning och vad som gör att de stanna kvar. Tidigare forskning tyder på att det finns flera möjliga faktorer som kan resultera i arbetsrelaterad stress. Det som är gemensamt är att stress uppstår när det finns en diskrepans mellan de krav som ställs, de resurser individen har till sitt förfogande och individens förmåga att hantera detta. Av tidigare forskning framgår det att det finns olika strategier som

kan användas för att hantera, motverka och reducera arbetsrelaterad stress på såväl individ- som organisationsnivå. Socialsekreterares strategier skulle kunna betraktas som olika sätt att hantera obalansen mellan krav och resurser och att återfå en känsla av kontroll. Vad gäller organisationsnivå handlar det om olika sätt att göra arbetet mer begripligt och hanterbart, till exempel genom att skapa förutsättningar för en jämnare arbetsfördelning, erbjuda mer socialt stöd och tydlighet i arbetet. Genom att förstå vilka faktorer som möjligen kan orsaka stress, kan man även få förståelse för möjliga orsaker bakom socialsekreterares val att lämna och vad som behöver göras för att de ska stanna kvar. Det finns olika skäl till att stanna men mycket av den tidigare forskningen skulle kunna sammanfattas som behov av att erbjuda fler resurser, som till exempel mer kompetent personal, för att göra arbetet mer hanterbart och mindre stressfyllt.

### 3. Teoretiska utgångspunkter

I följande kapitel presenteras de teoretiska utgångspunkter som ligger till grund för analysen av det insamlade materialet. För att analysera socialsekreterarnas reflektioner och berättelser har vi tagit hjälp av Aaron Antonovskys (2005) teoretiska begrepp *KASAM* samt av Hirschmans (1970) begrepp *protest* och *lojalitet* från modellen *Sorti, Protest och Lojalitet*. I analysen har vi använt oss av begreppen för att kunna förstå och förklara hur de erfarna socialsekreterarna hanterar arbetsrelaterad stress och varför de väljer att stanna kvar i yrket.

#### 3.1 KASAM

Begreppet KASAM står för “känsla av sammanhang” och myntades av Aaron Antonovsky 1979 efter att ha studerat en grupp israeliska kvinnor som hade överlevt koncentrationsläger under andra världskriget. Antonovsky (2005, s. 15) upptäckte att många av de överlevande kvinnorna fortfarande var vid tillfredsställande psykisk hälsa trots allt lidande de hade genomlevt. Detta fick honom att fundera på varför vissa människor klarar av att upprätthålla en god psykisk hälsa trots den svåra stress de utsätts för, vilket ledde till att han utvecklade begreppet KASAM som förklaring till det. Han menar att hur individer hanterar stress och olika påfrestningar beror på deras känsla av sammanhang. Individer med hög KASAM har bättre förutsättningar att hålla sig friska och bevara sitt psykiska välbefinnande trots livets alla utmaningar. En individs känsla av sammanhang består enligt Antonovsky (2005, s. 43) av tre olika komponenter: begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Beroende på hur starka komponenterna är hos en individ kommer det att påverka personens känsla av sammanhang och därmed förmågan att hantera stress och svåra händelser. Alla tre komponenter beskrivs närmare i följande stycken och kommer att tillämpas i analysen för att tolka vårt material.

##### 3.1.1 Begriplighet

Begriplighet handlar om i vilken utsträckning en individ upplever att omvärlden är gripbar. Om den upplevs som ordnad, sammanhängande och strukturerad kan individen sägas ha en hög känsla av begriplighet. Om den däremot upplevs som kaotisk, oväntad och oförklarlig skapar detta för individen en låg känsla av begriplighet. En hög känsla av begriplighet innebär att individen har en känsla av att framtiden är förutsägbar och därmed går att ordna och hantera (Antonovsky 2005, s. 44). Med andra ord ger begriplighet en känsla av trygghet och kontroll vilket i sin tur gör omvärlden mer hanterbar.



### ***3.1.2 Hanterbarhet***

Hanterbarhet handlar om graden till vilken en individ upplever att det finns resurser till sitt förfogande för att kunna bemöta de olika krav och utmaningar som den ställs inför. Det kan vara individuella resurser som är under ens egen kontroll som exempelvis kompetens och skicklighet eller resurser i sin omgivning som kontrolleras av andra. Sådana resurser kan exempelvis vara ens partner, vänner och kollegor men även en partiledare eller personer och saker som man litar på. Har en individ en hög känsla av hanterbarhet kommer personen inte att känna att livet är orättvist eller känna sig som ett offer för omständigheterna, utan kommer snarare känna att det faktiskt går att påverka händelseförloppet och att det i slutändan kommer ordna sig (Antonovsky 2005, s. 45).

### ***3.1.3 Meningsfullhet***

Meningsfullhet handlar om i vilken utsträckning en individ känner att livet har en mening. Har en person en hög känsla av meningsfullhet kommer den känna att det den gör har betydelse och fyller en funktion för både sig själv och för andra. Personen kommer att se olika utmaningar och påfrestningar i livet som meningsfulla och därmed som värda att investera energi i, istället för att se det som en börda (Antonovsky 2005, s. 46). Enligt Antonovsky (2005, s. 50) är meningsfullhet den viktigaste komponenten av alla tre. Han menar att meningsfullhet kan fungera som en drivande faktor även när en person upplever en situation som obegriplig och ohanterlig; om personen är engagerad och ser en mening med det hela kommer den ha en stark motivation att söka efter både förståelse och resurser tills situationen blir mer begriplig och hanterlig.

### ***3.1.4 Sammanfattning***

Känslan av sammanhang handlar således om i vilken utsträckning en person upplever att omvärlden är förutsägbar och begriplig, att det finns tillräckliga resurser för att möta kraven som ställs och att dessa krav är värda att investeras och engageras i. Om personen ligger högt på alla tre komponenter kommer den troligtvis att ha en stark känsla av sammanhang och därmed ha en större förmåga att kunna hantera olika omständigheter till skillnad från en person med låg KASAM (Antonovsky 2005, s. 48).

## **3.2 Sorti, Protest och Lojalitet**

Sorti, Protest och Lojalitet är en teoretisk modell skapad av Albert Hirschman (1970) som kan hjälpa till att förstå de olika strategier som individer kan använda sig av vid missnöje i olika sammanhang. Det kan exempelvis handla om konsumenter som är missnöjda med ett företags varor och tjänster eller om arbetstagare som är missnöjda med sin arbetssituation (Hirschman 1970, s. 3). För studiens syfte är vi mest intresserade av det senare exemplet, det vill säga strategierna som medarbetare använder sig av vid en otillfredsställande arbetssituation.

I sin modell presenterar Hirschman (1970, s. 4) två huvudstrategier för att hantera missnöje: anställda kan antingen säga upp sig från arbetsplatsen (sorti) eller protestera och göra motstånd i syfte att förbättra situationen (protest). Enligt honom beror valet av strategi på medarbetarens lojalitet till organisationen, vilket kommer att beskrivas närmare i följande stycken (ibid., s. 77). Eftersom vi vill få en ökad förståelse om vad som gör att vissa socialsekreterare väljer att stanna kvar inom socialtjänsten trots hög arbetsbelastning och stress har vi valt att i huvudsak utgå från begreppen protest och lojalitet i analysen.

### **3.2.1 Protest**

Protest kan sammanfattas som medarbetarnas försök att förändra situationen och omständigheterna som upplevs som otillfredsställande. Detta kan göras genom att göra sin röst hörd till sina kollegor, sin chef eller, om så behövs, till högre myndigheter som exempelvis socialtjänstens ledning i kommunen man arbetar i (Hirschman 1970, s. 30). Enligt Hirschman (1970, s. 16) kan detta ske både individuellt eller kollektivt och kan vara alltifrån "a faint grumbling" till en våldsam protest. Att använda sig av protest beror emellertid på om medarbetaren faktiskt upplever att det kommer kunna leda till förändringar, vilket ofta baseras på tidigare erfarenheter. Medarbetaren kommer troligtvis inte att inse poängen med att protestera eller säga ifrån om denne inte själv tror att det kommer resultera i förbättringar (ibid., s. 37, 43).

Eftersom det är mer energikrävande för medarbetare att försöka påverka organisationen och sin egen arbetssituation torde sorti vara en mer tilltalande strategi än protest (Hirschman 1970, s. 39-40). Beroende på individens situation kan det dock vara svårt att lämna arbetsplatsen, vilket kan leda till att det enda alternativet kvar till förändring är att protestera

eller göra motstånd (Hirschman 1970, s. 33). Att lämna arbetsplatsen kan även vara känslomässigt svårt eftersom medarbetaren samtidigt lämnar relationer som från grunden har utvecklats där, till exempel med kollegor eller klienter (Agevall & Olofsson 2008, s. 28). Begreppet tillämpas i analysen för att belysa hur erfarna socialsekreterare använder sig av denna strategi i förhållande till arbetsrelaterad stress.

### ***3.2.2 Lojalitet***

Den anställdes känsla av lojalitet till organisationen är en faktor som påverkar valet av strategi vid missnöje. Ju mer lojalitet till organisationen, desto högre sannolikhet för användandet av protest istället för sorti. Hirschman (1970, s. 77-79) menar att när en arbetstagare är lojal och känner en stark anknytning till arbetsplatsen kommer denne att försöka använda sitt inflytande för att rätta till situationen istället för att lämna. Inflytande och lojalitet går ofta hand i hand; en medarbetare som känner lojalitet kommer vanligtvis att söka efter olika sätt att öka sitt inflytande, medan en anställd som redan besitter makt i organisationen förmodligen kommer utveckla en känsla av lojalitet över tid. När organisationen utvecklas åt ett håll som står i motsats till medarbetarens värderingar eller arbetssituationen inte längre är tillfredsställande upplever arbetstagaren sig vara kapabel att påverka och förbättra situationen. En hög grad av lojalitet är dock ingen garanti för att arbetstagaren kommer att stanna kvar på arbetsplatsen i all framtid, utan är i vissa fall endast en fördröjande faktor till sorti (ibid.).

I analysen använder vi begreppet lojalitet för att bättre kunna förstå och analysera varför vissa socialsekreterare väljer att stanna kvar i yrket trots mycket stress. Vi vill även uppmärksamma läsaren på att Hirschman inte tar upp varför vissa individer blir mer lojala än andra eller faktorerna som leder till lojalitet, utan bara beskriver det i relation till protest och sorti.

## 4. Metod

I följande avsnitt redogörs våra metodologiska överväganden, urval, tillvägagångssätt, bearbetning och analys av empiri samt studiens tillförlitlighet och etiska övervägande. I slutet av kapitlet redogör vi även kort för hur arbetsfördelningen har sett ut.

### 4.1 Metodologiska överväganden

För att kunna uppnå studiens syfte och besvara frågeställningarna valdes en kvalitativ forskningsansats. En sådan ansats används oftast i syfte att skapa en djupare förståelse för hur människor uppfattar och tolkar verkligheten de lever i (Bryman 2018, s. 67). Eftersom vi är intresserade av att få en ökad förståelse av socialsekreterarnas subjektiva uppfattningar och tolkningar av arbetsrelaterad stress samt om varför de stannar kvar inom socialtjänsten, ansågs denna ansats vara lämplig.

För att kunna få en inblick i hur socialsekreterare upplever och hanterar stress i arbetet valde vi kvalitativa intervjuer som insamlingsmetod. Detta valdes eftersom den ger möjlighet att få höra hur individer resonerar och reflekterar kring ett visst fenomen utifrån deras egna subjektiva synvinkel (Kvale & Brinkmann 2014, s. 41). I studien har vi använt oss av semistrukturerade intervjuer eftersom vi vill undersöka ett specifikt ämne men även kunna jämföra deltagarnas svar med varandra (Bryman 2018, s. 564). En ytterligare anledning är att semistrukturerade intervjuer ger både struktur och flexibilitet; det finns en intervjuguide med övergripande frågor och teman som hjälper till att bibehålla en röd tråd, men det finns även utrymme att anpassa sig efter intervjupersonens svar med exempelvis följdfrågor eller genom att ändra på ordningsföljden vilket möjliggör att kunna utforska ett ämne på djupet (ibid., s. 563).

När det gäller valet av teori hade vi inledningsvis några teoretiska begrepp i åtanke som vi ville pröva. Detta grundade sig i vår förförståelse av fenomenet stress, både i relation till arbete och stress i en mer generell bemärkelse. Med utgångspunkt i vår förförståelse hade vi en föreställning om att Lazarus och Folkmans (1984) teoretiska begrepp *problem focused coping* och *emotion focused coping* skulle vara lämplig som studiens teoretiska referensram. När materialinsamlingen påbörjades insåg vi att denna teori inte var tillräcklig för att analysera materialet, och beslutade därför att vänta med val av teori tills samtliga intervjuer var genomförda. Genom att diskutera och medvetandegöra vår förförståelse blev vi

uppmärksamma på vilka föreställningar vi bar och att inte begränsas av det, vare sig vid val av teori eller analys av empirin. Efter att ha fått in empirin omvärderade vi därför vår teori och landade i nya teorier. Vi fann att begreppen KASAM, protest och lojalitet lämpade sig bättre för analysen, varför vi valde det som studiens teoretiska referensram. Vi anser inte att vår förförståelse påverkat vårt förhållningssätt till studien på ett negativt sätt eller att vi låste oss vid någon teori, utan snarare bidrog till att vi hade en kunskapsbas att utgå från, till exempel vid utformningen av intervjuguiden.

## **4.2 Tillträde och urval**

För att hitta intervjupersoner som uppfyllde kriterierna inledde vi med att publicera ett inlägg på en Facebook-grupp som består främst av socionomer och socionomstudenter. I inlägget presenterade vi oss, syftet med vår studie, urvalskriterierna samt en uppmaning om att delta. Tre intervjupersoner värvades genom inlägget. Utöver det fick vi även hjälp av vår handledare som tipsade om några erfarna socialsekreterare som vi kunde kontakta. Detta resulterade i ytterligare två intervjupersoner. Med hänsyn till detta, kan vi sägas ha använt oss av ett bekvämlighetsurval vilket innebär att vi valde individer som vi på ett enkelt sätt kunde få tillgång till (Bryman 2018, s. 243). Vi behövde emellertid fler intervjupersoner vilket ledde till att vi också använde oss av ett snöbollsurval. Detta innebär att valda intervjupersoner hjälpte till att rekrytera fler informanter genom sina egna kontakter, vilket ledde till ytterligare två studiedeltagare (ibid., s. 245). Totalt deltog sju socialsekreterare som vid intervjuernas genomförande var verksamma inom områden barn- och unga, skadligt bruk och beroende, våld i nära relationer eller arbetade på socialjouren. Deras erfarenhet som socialsekreterare varierade mellan 7 och 28 år. Fem av de intervjuade socialsekreterarna var kvinnor, vilket enligt oss kan bero på att socionomyrket är ett kvinnodominerat yrke.

I samband med att socialsekreterarna kontaktades skickade vi både informationsbrev som beskrev studien mer utförligt och en samtyckesblankett som beskrev hur personuppgifterna skulle behandlas. Deltagarna uppmanades att läsa igenom båda och att vid fortsatt intresse lämna sitt samtycke antingen skriftligt genom att skicka en signerad kopia av blanketten eller muntligt i början av intervjun. Information och samtycke diskuteras närmare i avsnittet *4.6 Etiska överväganden*. När det gäller urvalsmetoderna ansågs bekvämlighets- och snöbollsurval vara lämpliga metoder med hänsyn till våra begränsade resurser till att genomföra studien, eftersom de är både tids- och kostnadseffektiva. Angående

urvalskriterierna valde vi att inte ta hänsyn till intervjupersonernas verksamhetsområden under rekryteringsprocessen eftersom vi intresserar oss för alla områden inom socialtjänsten som innefattar myndighetsutövning. Andra kriterier som kön, ålder och geografiskt läge tog vi inte heller hänsyn till eftersom de inte ansågs relevanta till studiens syfte.

### **4.3 Tillvägagångssätt**

För denna studie genomfördes intervjuerna digitalt genom plattformarna Zoom och Teams, efter intervjupersonens önskemål. Anledningen till att digitala intervjuer valdes framför fysiska intervjuer, var främst med hänsyn till våra begränsade resurser - tid och pengar. Digitala intervjuer ger mer flexibilitet; varken tid eller pengar behöver läggas på att resa eller på att hitta lämpliga mötesrum, utan tid behöver endast avsättas för själva intervjun. Att hålla intervjuerna digitalt gjorde också att vi kunde ha flera intervjuer under samma dag, vilket troligtvis inte hade varit möjligt med fysiska intervjuer eftersom intervjupersonerna var utspridda i olika kommuner. En potentiell nackdel med digitala intervjuer kan vara att intervjupersonen blir distraherad under själva intervjun eftersom den deltar via sin dator och därmed skulle kunna göra annat samtidigt som den blir intervjuad. En annan nackdel kan vara att det uppstår problem med internetuppkopplingen vilket kan leda till sämre video- och ljudkvalitet. Vi upplevde emellertid inga sådana hinder under intervjuerna och tyckte att alla intervjupersonerna var närvarande och aktiva.

För samtliga intervjuer, förutom en intervju, var vi båda två närvarande eftersom vi ville ha möjlighet att kunna diskutera dem efteråt. Vi valde emellertid att bara en av oss skulle ställa frågorna under varje intervju för att minska risken att avbryta varandra eller att det skulle bli osammanhängande och leda till förvirring. Varje intervju inleddes med att presentera oss, vem som skulle ställa frågorna och inhämta individens samtycke för att delta samt spela in samtalen. Under intervjuerna utgick vi främst från vår intervjuguide (bilaga 3) men ställde också följdfrågor utifrån vad intervjupersonen berättade om vi ansåg att det kunde vara av relevans för studiens syfte. Vi bestämde oss för att inte skicka frågorna från intervjuguiden i förväg till deltagarna eftersom det då kunde finnas risk för att de skulle förbereda sig för mycket och enbart redovisa sina svar istället för spontana tankar och reflektioner, vilket vi var mest intresserade av.

Intervjuerna spelades in med en diktafon och varade mellan 20 och 50 minuter. Filerna överfördes därefter till ett USB-minne för att senare kunna transkriberas. Transkriberingen diskuteras närmare i nästa avsnitt *4.4 Bearbetning och analys*. Att några av intervjuerna var kortare än en halvtimme hade vi inte förutsett, utan trodde att de skulle vara mellan 30 och 45 minuter. Detta ledde till att vi bestämde oss för att hitta ytterligare en intervjuperson för att kompensera de kortare intervjuerna, trots att vi initialt hade bestämt oss för att intervjua sex socialsekreterare. Att vissa intervjuer var kortare än andra tror vi beror både på att vi konkretiserat och avgränsat ämnet vi undersöker samt att en del intervjupersoner svarade mer kortfattat än andra. Vi upplevde emellertid att alla intervjuerna gav oss relevant material oavsett hur långt de varade. Det ska tilläggas att en av oss, trots inspelning, förde anteckningar under intervjuerna med utgångspunkt i intervjuguiden, vilket intervjupersonerna informerades om. Detta fungerade både som extra stöd ifall ljudupptagningen skulle strula men även som en hjälp att sammanfatta intervjuerna i stora drag i efterhand.

#### **4.4 Bearbetning och analys**

I syfte att underlätta analysförfarandet och minska risken för feltolkningar eller att missa viktiga yttranden har intervjuerna spelats in. I anslutning till respektive genomförd intervju har materialet transkriberats ordagrant, inklusive pauser, upprepningar och utfyllnadsord som till exempel “liksom”, “ehm” och “asså”. Om det inte varit möjligt att uttyda något ord, till exempel på grund av dålig ljudupptagning, har det markerats i intervjuutskriften för att göra oss observanta på det. Detta har inte varit ett större bekymmer, utan förekom ett fåtal gånger och har inte påverkat vare sig förståelsen av svaren eller resultaten. Genom att spela in intervjuerna kunde vi fokusera bättre på själva intervjun, det som sades och på att ställa följdfrågor för att få en djupare förståelse av svaren. På så sätt blev vi inte heller distraherade av att behöva föra omfattande anteckningar för hand eller behöva förlita oss på vårt minne (Bryman 2018, s. 577-578).

Under kapitel 5 *Resultat och analys* presenteras urval av intervjuerna i form av citat. Eftersom skriftspråk och talspråk kan skilja sig, och att det finns en tendens till upprepning eller utfyllnadsord kan det vara nödvändigt att göra vissa korrigeringar av intervjuutskriften. I vår studie har mindre korrigeringar av språket genomförts i syfte att underlätta läsbarheten av citat utan att för den skull ändra innebörden av citatet. Vid längre svar har vissa citat också kortats ner, vilket framgår i de valda citaten genom att vi markerat

med: [...] (Bryman 2018, s. 581). Med detta vill vi framhålla att vi under inga omständigheter ändrat innebörden av något citat, utan de ändringar som gjorts är endast i syfte att öka läsbarheten.

När samtliga intervjuer var transkriberade korrekturläste vi materialet samtidigt som vi lyssnade om på intervjuerna för att försäkra oss om att vi förstätt intervjupersonerna så korrekt som möjligt. Processen med att läsa och bearbeta materialet inleddes med att först läsa var för sig för att sedan diskutera tillsammans. Vi fann detta tillvägagångssätt lämpligast eftersom det gav oss möjlighet att både resonera själva och gemensamt diskutera och jämföra hur vi bearbetat materialet, till exempel vilka koder vi använt, vilka tolkningar vi gjort och vilka citat vi ansåg var viktigast med hänsyn till våra frågeställningar.

Vid bearbetning av materialet har vi följt Brymans (2018) råd. Efter att ha transkriberat och korrekturläst samtliga intervjuer skrev vi ut materialet och läste det i sin helhet flera gånger för att bekanta oss väl med det. Därefter började vi att gå igenom materialet på nytt men denna gång förde vi anteckningar parallellt i marginalen, till exempel *Sammanhållning inom arbetsgruppen, Ansvar, Tillgång till chefer* etcetera. Detta fungerade som våra inledande koder och genererade i en större mängd koder. Förutom att föra anteckningar använde vi även överstrykningspenna för att markera delar som hade samband med våra frågeställningar, till exempel grön penna för att markera vilka resurser intervjupersonerna beskrev. Sedan gick vi igenom koderna tillsammans, delade in i större kategorier och skapade olika teman utifrån det. Således har vi använt oss av en så kallad tematisk analys. Under denna process använde vi oss av olika tekniker för att sortera och reducera koderna, och därefter skapa olika teman. Vi har främst använt oss av teknikerna repetition och likheter och skillnader. Det innebär att vi under bearbetningen av materialet observerat likheter och skillnader i intervjupersonernas svar, men också vilka teman som var återkommande (Bryman 2018, s. 700-705). Denna process utmynnade i fyra huvudteman och fyra underteman, vilka presenteras under kapitel 5 *Resultat och analys*.

#### **4.5 Metodens tillförlitlighet**

För att bedöma kvaliteten på forskning med kvalitativ ansats kan man utgå från begreppet *tillförlitlighet*, vilket innefattar fyra delkriterier: *trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet* och *möjlighet att styrka och konfirmera* (Bryman 2018, s. 467).



#### **4.5.1 Trovärdighet**

Trovärdighet handlar om att studien ska genomföras enligt fastställda regler för hur forskning bedrivs. Vidare handlar det om att återge en så korrekt beskrivning av det studerade fenomenet som möjligt, vilket uppnås genom så kallad respondentvalidering. Detta kan ske på olika sätt, men kärnan i det är att de som medverkat i studien får ta del av resultaten och ges synpunkter på huruvida de uppfattas korrekt (Bryman 2018, s. 467). Under intervjuerna har vi använt oss av tekniken att omformulera intervjupersonernas svar och att ställa följdfrågor för att säkerställa att vi förstått dem rätt. Intervjuerna har spelats in och transkriberats ordagrant vilket minskar risken för missförstånd eller feltolkningar, och följaktligen även genererar i hög trovärdighet.

#### **4.5.2 Överförbarhet**

I vår studie har sju socialsekreterare medverkat vilket innebär att studien utgår från en tämligen liten grupp med fokus på intervjupersonernas subjektiva uppfattningar och upplevelser. Således är det svårt att generalisera våra resultat till en större population. Inom kvalitativ forskning talar man istället i termer av överförbarhet, det vill säga om resultaten går att överföra till andra kontexter som liknar vår studie men också om andra forskare kan reproducera resultaten vid ett annat tillfälle (Bryman 2018, s. 468). Eftersom arbetsrelaterad stress inte är ett främmande fenomen, inte minst bland anställda inom socialtjänsten, är vi benägna att tro att om det skulle genomföras en liknande studie så skulle resultaten likna våra. Med hänsyn till att studien utgår från intervjupersonernas subjektiva upplevelser är det dock möjligt att det finns skillnader beroende på vilka individer, yrkesgrupper och arbetsområden studien inkluderar.

Huruvida andra personer bedömer överförbarheten av studien påverkas också av hur väl studiens tillvägagångssätt redogörs (Bryman 2018, s. 468). Detta har vi haft i åtanke vid beskrivning av arbetsprocessen. Vidare är intervjuguiden vi tillämpade under intervjuerna bifogad bland bilagorna (bilaga 3), vilket möjliggör för andra att se vilka frågor som ställts. Eftersom vi genomförde semistrukturerade intervjuer är följdfrågor som ställdes under intervjuerna inte inkluderade. Vi anser dock att intervjuguiden visar på ett tydligt sätt vad intervjuerna fokuserat på.

### **4.5.3 Pålitlighet**

I arbetet har vi strävat efter transparens och att grundligt redogöra för hur vi genomfört studien med dess olika komponenter. Detta delkriterium uppfylls genom att vi redogör för de olika avvägningar som gjorts, till exempel urvalsmetod, studiens tillvägagångssätt och bearbetning och analys av det insamlade materialet (Bryman 2018, s. 468). Förutom att det ökar studiens trovärdighet möjliggör det för andra att både granska och replikera studien.

### **4.5.4 Möjlighet att styrka och konfirmera**

Möjlighet att styrka och konfirmera handlar om vår position i förhållande till vår studie, alltså att vi agerat i god tro under hela studien och inte låtit våra värderingar påverka studien eller dess resultat (Bryman 2018, s. 470). Som ett steg i detta har vi genomgående fört diskussioner med varandra och vår handledare för att lyfta fram hur arbetet fortlöper och att låta arbetet utvecklas utan att låsa oss in på ett förutbestämt spår.

## **4.6 Etiska överväganden**

När det gäller humanistiskt-samhällsvetenskaplig forskning talar man om forskningskravet och individskyddskravet. Att bedriva forskning är viktigt för samhällelig och individuell utveckling, och kan generera nya kunskaper men också fördjupa befintliga kunskaper. Forskning får dock inte bedrivas på sådant sätt att det riskerar att skada individer. Individskyddskravet delas in i fyra huvudkrav vilka är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *nyttjandekravet* och *konfidentialitetskravet* (Vetenskapsrådet 2002, s. 5-6).

Informationskravet och samtyckeskravet har uppfyllts genom att ge intervjupersonerna nödvändig information om studien och inhämta deras samtycke till att medverka (Eldén 2020, s. 31). Vid visat intresse har intervjupersonerna delgetts studiens informationsbrev (bilaga 1) och samtyckesblankett (bilaga 2). Därigenom har de fått information om vad studien handlar om, vilka vi som genomför studien är, hur personuppgifter behandlas och information gällande medverkan och samtycke. En del intervjupersoner skrev under samtyckesblanketten och skickade den tillbaka medan andra gav sitt samtycke muntligen. Inför varje intervju har vi frågat om fortsatt samtycke till att spela in intervjun. Vid utformningen av informationsbrevet och samtyckesblanketten har vi använt oss av Lunds universitets mallar för vägledning.

Med konfidentialitetskravet avses att insamlade uppgifter behandlas konfidentiellt och lagras utan att obehöriga kommer åt det (Eldén 2020, s. 31-32). I vår studie har vi samlat in personuppgifter som namn och e-postadress för att etablera kontakt och avtala tid för intervju, samt arbetsplats och ljudinspelning av intervjupersonernas röster. Dessa har behandlats i enlighet med de riktlinjer som gäller för samhällsvetenskapliga fakulteten vid Lunds universitet (2023) och Dataskyddsförordningen (GDPR). I övrigt har vi inte behandlat andra känsliga personuppgifter och inte heller efterfrågat den typen av uppgifter under intervjuerna. I enlighet med universitetets riktlinjer har ljudinspelningarna genomförts med hjälp av diktafon och lagrats i krypterat USB-minne så att inga obehöriga kommer åt det. Dessa uppgifter tillsammans med transkriptionerna raderas när examensarbetet är godkänt. Nyttjandekravet har uppfyllts genom att de insamlade uppgifterna endast använts i det syfte som intervjupersonerna samtyckt till, det vill säga den här studien och inget annat (Eldén 2020, s. 31).

Med hänsyn till konfidentialitetskravet diskuterade vi hur intervjupersonerna skulle avidentifieras. Vi funderade på att använda fingerade namn, men fann att det innebar svårigheter. Det kan till exempel resultera i olika tolkningar och associationer hos läsaren beroende på vilka namn som används (Eldén 2020, s. 131-132). Istället har vi valt att använda benämningen S1, S2 etcetera för socialsekreterarna utifrån den ordningsföljd intervjuerna genomförts. Eftersom vi tagit hjälp av de medverkande för att hitta intervjupersoner känner några av intervjupersonerna till varandras medverkan. Detta skulle kunna uppfattas vara problematiskt, till exempel om kollegorna har olika ståndpunkter (Eldén 2020, s. 133). I övrigt har ingen av intervjupersonernas identitet delats med någon annan och inga personuppgifter som skulle kunna härledas tillbaka till intervjupersonerna har inkluderats i studien.

Avslutningsvis vill vi kort beröra studiens nytta kontra ingrepp i relation till forskningskravet och individskyddskravet (Vetenskapsrådet 2002, s. 5). Vi anser inte att det föreligger en risk för intervjupersonerna att medverka. Däremot är vi medvetna om att undersökningsområdet kan väcka jobbiga tankar och känslor till liv. En del av intervjupersonerna berättade om svårigheter de upplevt när stressen var som mest påtaglig, och dessa berättelser har behandlats med varsamhet. Dock anser vi att det är ett viktigt ämne som behöver belysas mer. Förutom att det ger möjlighet för socialsekreterare att reflektera kring sina erfarenheter och hur denne hanterar arbetsrelaterad stress, är det även en kunskapskälla som kan generera mer

kunskap kring vad som behöver göras för att motverka och reducera arbetsrelaterad stress. Utifrån den kunskapen kan åtgärder tas till för att skapa en mer trivsamt och hanterbar arbetssituation för yrkesgruppen.

#### **4.7 Arbetsfördelning**

Under arbetets gång har vi båda bidragit lika mycket och engagerat oss i samtliga delar för att arbetsfördelningen skulle bli så jämn som möjligt. Av praktiska skäl och med hänsyn till tidsbegränsningen har vi fördelat vissa av arbetets olika delar mellan oss. Vi har dock läst varandras delar löpande och varit lika delaktiga i alla resonemang och diskussioner. Vi betraktar därför arbetet som vårt gemensamma.

## 5. Resultat och analys

I följande kapitel presenteras och analyseras studiens resultat med hjälp av tidigare forskning och studiens teoretiska utgångspunkter. Kapitlet är indelat i fyra avsnitt med utgångspunkt i studiens frågeställningar.

### 5.1 Stress som hinder och möjlighet

Stress är en känsla som alla av socialsekreterarna är bekanta med men som ändå visar sig vara en subjektiv upplevelse som varierar från person till person. Utifrån socialsekreterarnas berättelser kan två olika upplevelser av stress urskiljas; den ena är att stressen upplevs vara en begränsande känsla som tar energi och den andra en drivkraft som ger energi. En socialsekreterare beskriver stress på följande sätt:

Alltså när jag tänker på stress i mitt arbete, då är ju stress en känsla av att inte hantera situationen, att det är för mycket [...] Man hamnar i en situation där man ställer orimliga krav på sig själv. Stressen i sig är en ganska förlamande känsla som gör att det blir svårt att be om hjälp och säga ifrån och säga att nu är gränsen nådd på något sätt. Även om hela kroppen skriker att det är på det sättet så är det svårt att säga stopp. (S3)

S3 berättar att hon upplever stress när det är mycket att göra och situationen upplevs vara svårhanterlig, men också när hon har höga förväntningar på sig. I detta fall tycks S3 själv sätta vad hon beskriver vara "orimliga krav" på sig, vilket genererar stress eftersom det upplevs vara svårt att uppnå alla krav på ett tillfredsställande sätt. S3 exemplifierar detta genom att berätta om den betungande ansvarskänslan hon kan känna gentemot klienterna, och följaktligen anstränger sig ytterligare för att klienten ska få det bättre. Konsekvensen av detta är dock att socialsekreteraren åsidosätter egna behov eftersom fokus blir på att förändra och förbättra klientens situation. Vidare beskriver S3 att stressen kan upplevas vara förlamande, vilket gör det svårt att sätta ner foten eller be om hjälp när det är mycket att göra. Det handlar således också om den upplevda förmågan att handskas med de utmaningar hon står inför. Antonovsky (2005) menar att hanterbarhet handlar om huruvida individen upplever att det finns resurser för att möta de krav man ställs inför. Vi tolkar citatet som att när S3 upplever stress som någonting krävande upplever hon inte att hon har resurser för att motverka stressen. Det skulle således kunna tolkas som att S3 upplever låg känsla av hanterbarhet

eftersom arbetssituationen upplevs vara betungande, de egna resurserna är otillräckliga för att bemästra det och det är svårt att be om hjälp. Så här reflekterar en annan socialsekreterare kring stress:

Jag tycker att det finns flera sorters stress, alltså både positiv och negativ stress. Men det är väl en känsla av att man har mer att göra än vad man har tid till, tänker jag [...] alltså att det inte liksom blir något negativt för hälsan på så sätt, utan att det ger någon form av kick i att liksom jobba på. [...] När jag tänker att det blir negativt handlar det ju mycket om maktlöshetskänslor; att man har mer att göra än vad man kan och att man känner att man inte kan påverka det. Man kanske också känner att man inte räcker till, varken uppåt mot chefen eller neråt mot klienter. (S2)

Det som S2 tycks ge uttryck för är att hon upplever stress på olika sätt beroende på situationen hon befinner sig i. När socialsekreteraren känner att hon har mer att göra än vad det finns tid till upplever hon att stressen ger henne drivkraften att arbeta. När S2 däremot känner att hon skulle vilja göra mer än vad som är möjligt, vilket främst handlar om hjälpen hon kan ge till sina klienter, uppstår det känslor av maktlöshet och otillräcklighet. Det kan tolkas som att när socialsekreteraren har möjlighet att påverka situationen, exempelvis när det handlar om arbetsbelastningen, blir stressen en positiv känsla. När hon dock känner sig begränsad och oförmögen att förändra situationen upplevs stressen som negativ, vilket går i linje med vad tidigare forskning beskriver (Coyle et al. 2005, s. 205). Båda sätt att uppleva stress på kopplar vi till hanterbarhet av Antonovsky (2005). Stressen som ger upphov till negativa känslor uppstår när socialsekreteraren känner att hon inte har tillräckliga resurser för att möta kraven eller förväntningarna som ställs från arbetet och klienterna. Detta leder till att arbetssituationen känns som ohanterbar vilket skapar stress hos socialsekreteraren. När hon däremot upplever att situationen går att påverka använder hon sig av stressen som en resurs i arbetet, vilket gör att arbetssituationen känns mer hanterbar trots stressen. Socialsekreteraren beskriver att hon blir påverkad av "positiv stress" enligt följande:

Jag tänker att jag blir mer strukturerad och prioriterar det som är viktigt. Jag är mer fokuserad, blir fortare. Jag är snabbare när jag känner att jag har en del att göra. (S2)

Citatet kan tolkas som att stress inte nödvändigtvis behöver påverka socialsekreteraren negativt, utan att det finns tillfällen när stressen blir en drivande kraft. S2 upplever att stress i vissa avseenden bidrar till ökad koncentration och bättre fokus vilket hjälper henne att prioritera bland sina arbetsuppgifter och utföra arbetet mer effektivt. En annan socialsekreterare beskriver det i liknande termer:

Stress för mig kan också vara positivt. För mig i alla fall betyder det att jag jobbar bättre och mer effektivt när jag har en lagom nivå av stress och press liksom. [...] När jag blir stressad så är det ganska ofta som det leder till något positivt för mig. (S5)

I likhet med S2 upplever S5 att stressen kan bidra till ökad motivation och effektivitet i arbetet. Det kan tolkas som att båda socialsekreterarna använder sig av stressen som ett verktyg för att kunna prestera bättre. Trots att det är en känsla som många av socialsekreterarna upplever som någonting negativt och en belastning visar citaten från S2 och S5 att det finns exempel på när stressen upplevs vara givande och kan användas till socialsekreterarens fördel. Detta tolkar vi som att de har skapat en känsla av meningsfullhet utifrån stressen som gör att de använder sig av den som en resurs vilket i sin tur också skapar en känsla av hanterbarhet i arbetet (Antonovsky 2005). Som S5 uttrycker det behöver stressen dock ligga på "en lagom nivå" för att den ska kunna upplevas som positiv. Om stressen blir långvarig och överväldigande kan den istället uppfattas som negativ och bli skadlig (Beer, Philips & Quinn 2021, s. 318; Zastrow 1984, s. 144).

För att kunna hantera och minska stress i arbetet använder socialsekreterarna sig av olika strategier i arbetet, vilket presenteras i följande avsnitt.

## **5.2 Betydelsen av inre och yttre struktur**

Socialsekreterarna berättar på olika sätt att de planerar och strukturerar arbetet som ett sätt att hantera, och om möjligt, reducera upplevelsen av stress. I socialsekreterarnas berättelser går det att urskilja två typer av processer i arbetet vad gäller struktur: inre och yttre struktur.

### **5.2.1 Inre struktur**

Inre struktur kan förstås som den inre process varigenom socialsekreterarna planerar och organiserar sitt arbete i syfte att få bättre grepp om arbetet när de har mycket att göra. Detta kan ske på olika sätt, till exempel genom att gå igenom sina ärenden. S4 förklarar:

Det kan vara mycket att göra och jag kan känna att jag släpar efter i dokumentationen. Har jag inte riktigt koll på vad det är som släpar efter så är det känslan av att "usch nu är det jättemycket". Jag behöver dra ut en lista på vilka ärenden jag har. [...] Får jag bara en överblick på vad det är som behöver göras, så blir känslan av en överhängande stress betydligt mindre. (S4)

S4 beskriver att när arbetsbördan är hög och arbetet upplevs vara ostrukturerat är det svårt att överblicka sina arbetsuppgifter. Det här ger upphov till mer stress eftersom det är svårt att få grepp om vilka ärenden som är aktuella. Citatet skulle därför kunna tolkas som att genom att granska sina ärenden och få en överblick av dem skapar S4 en form av inre struktur. Att få "en överblick" skulle därför kunna förstås som socialsekreterarens sätt att skapa begriplighet och hanterbarhet i arbetet (Antonovsky 2005). Genom att gå igenom sina ärenden blir det tydligare för S4 vad som behöver göras och arbetet upplevs inte vara lika stressande. Ett återkommande tema under intervjuerna är just behovet av att åskådliggöra sina arbetsuppgifter för att lättare identifiera vad det är som behöver göras och prioriteras. Så här uttrycks det av en annan socialsekreterare:

Jag behöver ha väldigt mycket struktur [...] så att jag vet att jag ligger rätt till. Så länge jag vet att jag har saker under kontroll, då bidrar det till att inte känna sig stressad. Men kontrollförlusten stressar, när det känns som att jag inte vet vad som ska göra. Det kan ju vara mycket kaos men om jag vet vad jag har en tanke om och var jag behöver vara just nu, då är jag ganska okej. (S2)

I likhet med S4 uttrycker S2 att hon känner sig stressad när hon upplever att det är svårt att veta vad hon behöver göra. Det upplevs vara en form av kontrollförlust eftersom det är svårt att hålla reda på sina uppgifter. När S2 blir stressad kan det då räcka med att bara ha "en tanke" om vad hon ska göra för att reducera känslan av stress. I citaten tycks båda socialsekreterarna beskriva en liknande strategi för att hantera stress men att de benämner det på olika sätt. Genom att få en "överblick" eller "tanke" skapar socialsekreterarna en inre



struktur, och genom strukturen skapas begriplighet. Begripligheten i sin tur kan hjälpa socialsekreterarna att skapa en bild av vart de ska rikta sina resurser och därför skapas det också hanterbarhet. Detta resulterar i att socialsekreterarna upplever sig ha förmågan att kunna hantera arbetet även när det är stressigt och hög arbetsbelastning (Antonovsky 2005).

Flera av socialsekreterarna beskriver vikten av att kunna prioritera. Eftersom arbetet ofta innebär en hög arbetsbelastning och tidsgränser ska hållas upplevs det vara viktigt att kunna bedöma vad som behöver göras först. På frågan om vad som hjälper S3 att reducera stress i arbetet svarar hon:

Det har varit lugnande för mig att veta att jag kan prioritera, jag vet vad jag ska ta mig an först. Att inte behöva stressa kring vad som är viktigast; är det att ringa den där eller skriva det där brevet eller skriva den där utredningen eller, utan jag har vetat och då går det också ha en ganska bra ordning. (S3)

S3 berättar att något som varit hjälpsamt för henne är vetskapen om att hon kan prioritera bland sina ärenden. En förklaring som ges till detta är att hon har så pass lång erfarenhet att det inte längre upplevs vara svårt att veta vad hon behöver göra för att hinna med. Vi tolkar det således som att genom erfarenhet utvecklas förmågan att kunna prioritera. I det perspektivet kan prioritering förstås som en inre process som skapar struktur för socialsekreteraren. Det här hjälper socialsekreteraren att uppfatta arbetet som gripbart och att hon upplever sig ha förmågan att kunna utföra sitt arbete utan att bli överväldigad av alla arbetsuppgifter som ska hinnas med. Erfarenheten i sig kan förstås som en resurs för att hantera arbetsrelaterad stress. Mot denna bakgrund går även detta att koppla till både begriplighet och hanterbarhet (Antonovsky 2005). Den inre strukturen kan även skapas genom att prata med andra:

Ta hjälp av kollegor, bolla och tänka “men vänta nu, vad behöver jag egentligen göra, vad ska jag prioritera?”. (S2)

När S2 har svårt att veta hur hon ska prioritera eller ta sig an sina arbetsuppgifter upplever hon det vara hjälpsamt att diskutera tillsammans med sina kollegor. Det hjälper henne att få mer klarhet i ärenden och att få råd. Vi tolkar det som att genom diskussion kan hennes

tankar konkretiseras och bli mer begripliga för henne. På det sättet skapar socialsekreteraren en inre struktur som gör att arbetsituationen också känns mer hanterbar (Antonovsky 2005).

### **5.2.2 Yttre struktur**

Yttre struktur kan förstås som konkreta åtgärder som hjälper socialsekreterare att hantera och reducera stress i arbetet. S1 uttrycker följande:

Jag är väldigt strukturerad. Jag har ordning och reda på mina grejer, jag har ordning på min kalender, jag har pärmar där jag hittar information väldigt lätt. Jag försöker att göra allting väldigt förutsägbart och lätt överskådligt. Det hjälper väldigt mycket. (S1)

I citatet lyfter S1 fram vikten av att skapa ordning och reda i arbetet. Eftersom arbetet kan innebära en viss grad av oförutsägbarhet kan struktur och ordning därför tolkas som ett sätt att förebygga stress och reducera dess negativa effekter. Socialsekreteraren kan inte kontrollera alla aspekter i sitt arbete, till exempel arbetsbelastningen eller vilka oväntade situationer som uppstår hos klienten, men kan däremot påverka sitt arbetssätt. Genom att ha ett välorganiserat arbetssätt tycks socialsekreterare uppleva någon form av kontroll, vilket vi tolkar även hjälper att reducera stress i arbetet. Detta kan kopplas till tidigare forskning som pekar på att arbeta systematiskt och strukturerat hjälper socialsekreteraren att uppleva arbetet som mer begripligt och att läget är under kontroll (Kullberg & Höjer 2017, s. 25). På så vis kan arbetet också upplevas vara mer hanterbart. Även om det uppstår oförutsägbara situationer vet S1 var han kan hitta nödvändig information och hur han ska ta sig an arbetsuppgifter rent konkret. Även S3 betonar vikten av struktur i arbetet:

På jobbet så tänker jag att det är väl det där att hitta en struktur, att ha en ordning på saker och ting. [...] Jag älskar att göra listor, det är bland det bästa som finns tycker jag. (S3)

S3 beskriver att det som hjälper henne att hantera stress i arbetet är att skapa ett arbetssätt som passar henne. I detta fall handlar det mer specifikt om att skriva listor och ha ordning och reda på saker. När hon skriver upp vad som behöver göras konkretiseras och begripliggör hon arbetet för sig själv och stressen blir inte lika överhängande. Att skriva att-göra listor tycks vara en strategi som flera av socialsekreterarna använder sig av. S4 berättar:

Om man har många saker och tänker “det här borde jag göra, och det här borde jag göra, det här borde jag göra”. Om man liksom inte parkerar de to-do sakerna någonstans så kommer de upp återigen, “ja men juste det får jag inte glömma, det får jag inte glömma att göra”. Har det varit 20 to-do från början så blir det lätt som att det känns som 200 eftersom de går upp i loop. Så det är en strategi faktiskt, att parkera, skriva. (S4)

Socialsekreteraren berättar att en strategi som hon lärt sig genom utbildning i stresshantering är att skriva ner vad som behöver göras. Citatet kan förstås som att genom att skriva listor kan hon släppa taget om alla måsten i arbetet och fokusera på att ta sig an en arbetsuppgift i taget. S4 förklarar att om hon inte får ner det i skrift kan det upplevas som att hon har mer att göra än vad det faktiskt är, vilket orsakar ytterligare stress. Vi tolkar detta som att om S4 inte får ner sina tankar på papper är det svårt att släppa stress över alla arbetsuppgifter som ska hinnas med och det skapar oro över att glömma bort någonting. Genom att skriva ned kan hon fokusera på att utföra det som behöver göras istället för att oroa sig. Att skriva listor kan således tolkas som en strategi som hjälper S3 och S4 att skapa både begriplighet och hanterbarhet i arbetet, och följaktligen reducera upplevelsen av stress (Antonovsky 2005). Trots strukturen som socialsekreteraren skapar för sig själv kan det ändå finnas stunder när arbetssituationen upplevs som överväldigande. Vid sådana tillfällen kan S4 få hjälp:

När det är perioder med för mycket så kan man ta hjälp av den förste socialsekreteraren för att bena upp, göra någon form av prioriteringslista. (S4)

Citatet kan tolkas som att även om S4 är välorganiserad i sitt arbete kan det ändå uppstå situationer där socialsekreteraren upplever det vara svårt att vara strukturerad och inte vet hur hon ska gå tillväga. I sådana stunder kan socialsekreteraren gå till sin arbetsledare och få hjälp att skapa prioriteringslistor. På samma sätt som kollegor kan hjälpa till att skapa en inre struktur genom diskussion, kan yttre struktur skapas med hjälp av andra som i det här fallet med förste socialsekreteraren. Detta hjälper socialsekreteraren att skapa begriplighet i arbetet vilket också skapar en känsla av hanterbarhet (Antonovsky 2005).

Sammanfattningsvis kan både den inre och yttre strukturen skapas genom olika sätt vilket kan göras antingen på egen hand eller med hjälp av andra. Båda typer av struktur tycks även

hänga ihop; genom att skapa en yttre struktur kan man också skapa en inre struktur och vice versa.

### **5.3 Det emotionella och praktiska stödet**

När socialsekreterarna upplever stress kan de använda sig av olika resurser i arbetet, som exempelvis chef, förste socialsekreterare, kollegor och handledning. I vårt material har vi sett att stödet som socialsekreterarna kan få har olika syfte. I vissa fall är stödet inriktat på att vara konkret praktisk hjälp medan i andra fall handlar stödet om att bekräfta och stödja emotionellt.

#### **5.3.1. Emotionellt stöd**

Det emotionella stödet handlar om att ha någon att prata med eller ett forum där man kan få känslomässig stöttning när arbetet upplevs vara påfrestande. S5 beskriver hur det kollegiala stödet ser ut på hans arbetsplats:

Jag tänker att jag använder mig av mina kollegor mycket. Oavsett hur mycket vi har att göra på jobbet så försöker vi alltid att fika tillsammans på förmiddag och eftermiddag. Att det är ett sätt att liksom varva ner och tänka på något annat. Att ta en paus, men också att kunna ventilera och prata av sig om det är något man behöver prata av sig kring. (S5)

Det som S5 berättar kan förstås som den emotionella stöttning som kollegorna ger varandra på arbetsplatsen. Citatet kan tolkas som att de aktivt skapar utrymme för fikapauser även när det är mycket att göra. Det blir ett sätt för socialsekreterarna att ta paus från arbetsuppgifterna och den höga arbetsbördan men även att kunna ventilera när det är någonting som vållar bekymmer. Genom att prata med andra kan socialsekreteraren rensa huvudet och tankarna, vilket kan kännas befriande. Det kan alltså vara ett sätt att skapa hanterbarhet i arbetet eftersom socialsekreteraren kan genom stödet från kollegorna bli av med betungande känslor som gör att arbetssituationen känns ohanterbar (Antonovsky 2005). Att S5 "använder sig" av sina kollegor kan även tolkas som att socialsekreteraren ser sina kollegor som en resurs och medvetet söker stöd från dem för att kunna hantera utmaningar i arbetet. Det faktum att kollegorna verkar vara stringenta med att ha fikapauser tolkar vi som att de värderar och upplever pauserna vara givande. Detta kan tyda på att det är god sammanhållning inom

arbetsgruppen, vilket enligt tidigare forskning kan motverka stressens negativa effekter (Kullberg & Höjer 2017, s. 29). En annan socialsekreterare beskriver stödet från kollegorna enligt följande:

Att ha bra kollegor är ju super avlastande för att bryta stress. Alltså när det börjar varva i kroppen behöver man kunna skoja och må bra med sina kollegor och känna sig trygg där. (S6)

I likhet med S5 anser S6 att kollegor kan vara ett viktigt stöd när arbetet upplevs vara stressigt. I citatet beskriver socialsekreteraren att kunna samtala med sina kollegor och att skämta är avlastande. Det är alltså den emotionella aspekten som får betydelse och hjälper socialsekreteraren att hantera stressen. Det som S6 beskriver som "när det börjar varva i kroppen" tolkar vi som när stressen blir mer märkbar och övergår från att vara en abstrakt känsla till känslor av mer fysisk karaktär. Utifrån det som både S5 och S6 beskriver kan kollegor förstås som en viktig resurs i arbetet som de kan använda sig av vid stress. Även om arbetet upplevs vara svårhanterligt och stressande vet socialsekreterarna att de inte behöver hantera detta själva, utan att det finns stöd att få, vilket skapar en känsla av hanterbarhet (Antonovsky 2005).

Flera av socialsekreterarna beskriver att de finner emotionellt stöd hos sina kollegor, men det finns även exempel på stöd från chefen. S3 beskriver en strategi som hon funnit vara hjälpsam:

Sen en sak som jag har använt mig av är, det vet jag inte hur vanligt eller ovanligt det är, men ett sätt att hantera min situation har varit att gå och berätta för min chef "såhär är det, såhär känner jag, jag kräver inte att du gör någonting men jag vill att du vet". Att det har varit ett stöd för mig, att bara liksom få säga. (S3)

S3 förklarar att hon framförallt söker stöd hos kollegor i form av att berätta hur hon har det och hur hon känner. Hon upplever dock det vara ett större stöd att säga det direkt till sin chef. I citatet framgår det att S3 inte eftersöker något konkret stöd utan att det handlar främst om att få lov att uttrycka sina känslor. Vi tolkar det som att själva handlingen i sig blir en form av

emotionell stöttning för S3, vilket också kan leda till en högre känsla av hanterbarhet (Antonovsky 2005).

Samtliga citat som redovisats från S5, S6 och S3 kan kopplas till protest (Hirschman 1970). Som bekant handlar protest om att göra sin röst hörd för att förändra den situation som man befinner sig i och som upplevs vara otillfredställande. I det här fallet tolkar vi det som att protest inte används i syfte att förändra själva arbetssituationen, utan används i syfte att förändra känslorna som är kopplade till den och därmed hur situationen upplevs. Socialsekreterarna går till chefen och kollegorna i avsikt att bli emotionellt avlastade. När de får stödet som de har sökt, kan detta förändra deras syn på situationen; en situation som först upplevdes som ohanterbar kan genom stödet kännas mer hanterbar. Att använda sig av protest kan därför tolkas som ett sätt att skapa hanterbarhet i arbetet (Antonovsky 2005). Utifrån socialsekreterarnas berättelser kan det förstås som att detta är en möjlig strategi som de använder sig av. Det kan således tolkas som att de har goda erfarenheter av det och att det upplevs vara givande. Detta menar Hirschman (1970) är betydelsefullt för att individen ska välja protest istället för att lämna. Att uppleva stöd på arbetsplatsen skapar förmodligen på sikt känslor av lojalitet hos socialsekreterarna, både gentemot chefen och kollegor, vilket också ökar sannolikheten för användandet av protest. Lojaliteten gör att socialsekreterarna vill stanna på arbetsplatsen och därför kommer att försöka förändra situationen till det bättre vid missnöje, istället för att lämna arbetet. Lojalitet kan också skapa meningsfullhet i arbetet, vilket kommer att diskuteras närmare i slutet av nästa avsnitt.

Ett ytterligare sätt att få emotionellt stöd i arbetet kan vara handledning:

Handledning har vi ju, jätteviktig. Att nåstans stanna upp och titta på saker, och där det också finns ett forum att ta upp ifall man känner att man är stressad. (S2)

Citatet är ett exempel som visar att handledning ger socialsekreterarna möjlighet att prata om svåra situationer och reflektera kring det tillsammans med sina kollegor. Eftersom arbetet innebär en hög arbetsbelastning och stress torde det vara rimligt att antaga att socialsekreterarna inte alltid hinner avsätta tid för att stanna upp och reflektera. Handledning kan således vara ett tillfälle som möjliggör detta. Handledning kan bidra till att man får större insikt i sig själv, till exempel genom att reflektera kring vilka tankar eller känslor som väcks i

mötet med en klient eller hur ett särskilt ärende påverkade en och vad detta kan bero på. Genom reflektion kan därför socialsekreteraren få en bättre förståelse av sig själv och arbetet, vilket kan skapa en känsla av begriplighet (Antonovsky 2005). Den ökade förståelsen kan i sin tur hjälpa socialsekreteraren att identifiera tillgängliga resurser och validera sin förmåga att kunna möta utmaningarna, vilket också skapar en känsla av hanterbarhet.Handledning kan också användas enbart i syfte att få ut sina känslor och känna sig bekräftad och förstådd, vilket också kan leda till högre hanterbarhet. Utifrån citatet ovan och de andra socialsekreterarnas berättelser tolkar vi handledning som en viktig resurs i arbetet för att bringa mer klarhet i komplexa ärenden och hantera stress.

Även handledning kan ses som en möjlighet till protest i bemärkelsen av att göra sin röst hörd (Hirschman 1970). Vi tolkar protest som en process som kan pågå under en längre period samt bestå av olika faser. Det är inte givet att alla känner sig bekväma med att omedelbart gå till ledningen eller sina kollegor för att uttrycka sina åsikter. Utan första steget av processen kan vara att de först behöver klargöra för sig själva det som de tycker är frustrerande eller otillfredsställande. Handledning kan vara ett sätt att förstå och tala om sin frustration som sedan kan stärka socialsekreteraren i att ta nästa steg. Nästa steg blir att göra sin röst hörd till någon som kan hjälpa till att förändra arbetsituationen på ett emotionellt eller praktiskt plan. Utifrån socialsekreterarnas berättelser blir det oftast till sin chef eller kollegor, vilket även stöds av tidigare forskning (Beer, Philips och Quinn 2021, s. 325).

### **5.3.2 Praktiskt stöd**

Det praktiska stödet handlar om att kunna få praktisk eller konkret hjälp vid svårigheter i arbetet, vilket till exempel kan vara i form av avlastning med arbetsuppgifter. S5 berättar:

Man tar stöd av varandra. Så om det är någon som har det lite lugnare som kan kanske stötta upp och ta på sig lite, avlasta en kollega med uppgifter, som kanske har för mycket. Så det är mycket att man använder varandra liksom och stötter upp. (S5)

Det som S5 tycks ge uttryck för är att kollegorna hjälper till och avlastar varandra med arbetsuppgifter när det finns möjlighet till det. Även om det inte ingår i socialsekreterarens tjänst så tar han på sig extra arbetsuppgifter i syfte att avlasta sina kollegor. Det kan tolkas som att de använder sig av varandra som en resurs i arbetet för att bättre kunna hantera

arbetsrelaterad stress. De skapar alltså hanterbarhet för varandra (Antonovsky 2005). Citatet kan även tolkas som att det finns en kultur som bygger på att aktivt stötta varandra och samarbeta för gruppens bästa. Socialsekreterarna tar inte bara hänsyn till sina egna behov utan även till sina kollegors behov. Detta tyder på att det finns en god gemenskap mellan kollegorna som i sin tur kan skapa en känsla av lojalitet och meningsfullhet, något som kommer att diskuteras närmare i slutet av avsnittet (Hirschman 1970). En annan socialsekreterare berättar om stödet hon får från sin chef:

När jag har upplevt stress och signalerat det till min chef så har hon tagit det på stort allvar, gjort upp en plan, "hemmajobb, stäng telefonen, boka in skrivtid i kalendern" för att aktivt hitta en struktur för att minska stressen. [...] Chefen är en fena på att fånga upp. (S4)

När S4 signalerar till sin chef att det börjar bli för mycket verkar chefen ta det på allvar och gör upp en plan för att anpassa arbetet efter socialsekreterarens behov. Chefen skapar således en struktur för att den arbetsrelaterade stressen ska reduceras, vare sig det handlar om att arbeta hemifrån eller att avsätta tid i kalendern för dokumentation. Att chefen aktivt arbetar för att förbättra arbetssituationen visar att socialsekreteraren inte behöver hantera sin stress på egen hand, utan kan få praktiskt stöd med det. Den avlastningen som chefen bidrar med hjälper därför till att uppfatta arbetet som mer hanterbart (Antonovsky 2005). I likhet med det emotionella stödet skapas känslan av hanterbarhet genom protest. I det här fallet sker det när S4 signalerar till sin chef att hon behöver stöd för att arbetssituationen ska kännas mer hållbar (Hirschman 1970). Till skillnad från det emotionella stödet, försöker socialsekreteraren att förändra själva arbetssituationen och inte enbart känslorna kopplade till den. Det praktiska stödet kan däremot också medföra emotionellt stöd, genom att arbetssituationen blir mer hanterbar på ett praktiskt plan kan det leda till att den känns och upplevs som mer hanterbar. Det kan alltså tolkas som att S4 använder sig av protest i syfte att kunna skapa högre hanterbarhet i arbetet både emotionellt och praktiskt. Att använda sig av protest eller be om hjälp är dock inte alltid en självklarhet för alla. Så här reflekterar S3 kring det:

Det var en kultur tidigare av att 'nej man löser det själv', men det ändrades efter ett antal år [...] att vi får hjälpas åt. Det var otroligt förlösande, det var jättehärligt att liksom jag behöver inte sitta här [...] utan att känna att jag kommer någonvart och att någon kunde göra något. (S3)



S3 berättar om sina erfarenheter av att söka stöd. Under de första åren upplevde hon det vara svårt att få stöd eftersom det dominerande synsättet var att man skulle hantera utmaningar på egen hand. Med åren skedde dock en förändring och att hjälpas åt blev vanligare. S3 berättar vidare att denna förändring resulterade i en mer hälsosam arbetskultur och lusten att vilja avlasta varandra väcktes till liv. Detta tolkar vi som att det ledde till en högre känsla av hanterbarhet hos S3 eftersom hon då kunde få hjälp av andra och inte behövde hantera allt på egen hand längre (Antonovsky 2005).

Sammanfattningsvis tolkar vi att de interpersonella relationerna i arbetet, vare sig det är mellan kollegor eller anställd och chef, utgör en trygghet för socialsekreterarna som gör att de känner sig sedda, hörda och bekräftade. Detta kan enligt tidigare forskning medföra mer tillfredsställelse i arbetet samt öka viljan att stanna kvar (Kullberg & Höjer 2017, s. 27, 29). Vi tolkar det som att de goda relationerna på arbetsplatsen leder till känslor av lojalitet hos socialsekreterarna, vilket i sin tur kan skapa en känsla av meningsfullhet (Antonovsky 2005; Hirschman 1970). Att tillhöra en grupp ger mening till socialsekreterarnas arbete där "teamkänslan" ger intrycket att de fyller en viktig funktion på arbetsplatsen. De upplever alltså att de bidrar med någonting inte enbart för sin egen skull utan även för andra, som till exempel chef och kollegor. Detta leder till att de inte endast tar hänsyn till egna behov, utan även till andras eftersom det som gör arbetet meningsfullt är just känslan av tillhörighet och gemenskap. Vår tolkning är att stödet som socialsekreterarna får, både emotionellt och praktiskt, bidrar till att reducera upplevelsen av stress men även att stärka känslan av samhörighet mellan medarbetarna. Med andra ord skapar stödet hanterbarhet i arbetet men kan även skapa lojalitet och meningsfullhet. Detta tycks vara betydelsefullt för att kunna hantera utmaningar i arbetet och viljan att stanna kvar.

#### **5.4 Att kunna göra skillnad**

I socialsekreterarnas berättelser går det att urskilja olika drivkrafter som tycks vara betydelsefulla för valet att stanna kvar på arbetet. Det gemensamma i berättelserna tycks dock vara uppfattningen om att det är ett viktigt arbete och möjligheten att kunna hjälpa klienterna. S1 beskriver det på följande sätt:

Jag kände också verkligen att jag gjorde en skillnad, jag hjälpte faktiskt folk på riktigt. [...] Jobbet är inte alltid lätt. Det är väldigt tillfredsställande när man gör skillnad och när man hjälper folk, men det kräver. (S1)

Socialsekreteraren resonerar kring sitt arbete och vad som gör att han fortsätter arbeta inom socialtjänsten. Han berättar att arbetet "kräver" vilket vi tolkar som att han menar rent arbetsmässigt med till exempel hög arbetsbelastning och tidspress, men även känslomässigt, att arbetet med människor kan väcka många känslor hos en. Trots det tycks möjligheten att kunna bidra med en förändring och hjälpa klienterna väga tyngre. En annan socialsekreterare uttrycker det som:

Dels har jag älskat jobbet, alltså på riktigt. Alltså jag tycker på riktigt det är det viktigaste i världen att försöka förbättra barns situation. Jag kan inte komma på något annat som hade varit viktigare. [...] För mig har det varit otroligt viktigt att ha ett meningsfullt arbete. Jag har många gånger tänkt att det hade varit betydligt lättare att sitta på kassan på Coop, men jag hade haft mycket svårare att leva med mig själv för jag hade haft mycket mycket mindre möjlighet att göra skillnad. Jag tänker att det också är en gåva att kunna i sin profession faktiskt göra skillnad för människor. [...] Det finns inget som är mer värt än det. (S3)

I citatet uttrycker S3 ett genuint intresse för arbetet och dess klienter. S3 berättar att hon har övervägt att byta arbete flera gånger, men att det inte blivit av eftersom hon tycker att arbetet är viktigt. Även om det hade varit lättare att arbeta med någonting annat än socialtjänsten tror S3 inte att hon skulle varit lycklig eftersom hon skulle ha begränsade möjligheter att kunna göra skillnad i människors liv. Citatet kan kopplas till meningsfullhet då S3 upplever att arbetet är värt att investera tid och energi i (Antonovsky 2005). Det som hon uttrycker som "finns inget som är mer värt" kan tolkas som att hon tycker att arbetet fyller en viktig funktion för både sig själv och klienterna. Även S2 upplever arbetet som viktigt:

Det är mycket att lägga tiden på klienterna. Det är det sociala arbetet. Och det gör att jag också tycker att jag vill stanna. Jag tycker att jag gör ett viktigt jobb, även om jag aldrig ser något resultat av det. [...] Jag skulle inte fortsätta om

jag inte trodde att det här faktiskt ger effekt för dem vi möter. Inte alla, men vissa. (S2)

Citatet kan förstås som att det är viktigt för S2 att få kunna fokusera på kärnverksamheten och få arbeta med familjerna i större utsträckning. Hon upplever dock att arbetet kan vara otacksamt i den bemärkelsen att det sällan går att peka ut vad hon har bidragit med för att klienten ska få det bättre. Det upplevs således vara svårt att utvärdera vilken effekt den egna yrkesutövningen får i enskilda ärenden. Trots detta upplever S2 att hon gör ett viktigt arbete som tillför viss skillnad för klienterna. Vi tolkar "inte alla, men vissa" som att det kanske inte är möjligt att hjälpa alla i behov, men att i de fall som man lyckas hjälpa är betydelsefulla. I likhet med S2 framhåller S7 betydelsen av klientkontakten:

Jag gillar ju mitt jobb, det är nog främst det. [...] Framförallt så är det ju klienterna, alltså även de jobbiga, hemska och så. Det är jätteroligt att träffa människor, och kul att kunna i viss mån hjälpa till, lotsar de till hjälp eller så. Det är jättegivande och roligt att kunna göra någonting. (S7)

S7 berättar att en av anledningarna till att hon arbetar kvar inom socialtjänsten är klienterna. Att det finns "jobbiga" och "hemska" klienter kan tolkas som att arbetet med klienter i vissa fall kan vara utmanande, men trots det är det också det som socialsekreteraren upplever som givande och roligt. Det skulle även kunna tolkas som att det är just med dessa klienter som socialsekreteraren känner att hon kan göra mest skillnad. Klienter som kräver mest av en kan vara dem som behöver mest hjälp, att lyckas hjälpa dem kan därför kännas som att man verkligen kunde göra nytta.

Samtliga citat kopplar vi till meningsfullhet (Antonovsky 2005). Trots att arbetet kan upplevas vara utmanande anser socialsekreterarna att det är mödan värt. Möjligheten att kunna hjälpa klienterna bidrar till att känna att de utgör en viktig funktion vilket i sin tur bidrar till en hög känsla av meningsfullhet. Det faktum att arbetet upplevs ha ett betydelsefullt syfte tycks motivera socialsekreterarna att stanna kvar trots de utmaningar som de ställs inför. Socialsekreterarna ser alltså utmaningarna som värda att investera tid och energi i eftersom det är en del av arbetet som gör det möjligt för dem att kunna göra skillnad för andra. Det skulle kunna tolkas som att meningsfullheten fungerar som en buffert och reducerar känslor av frustration och otillfredsställelse. På liknande sätt skulle man därför kunna tolka det som

att om socialsekreteraren upplever sig vara begränsad att hjälpa klienten, kan negativa känslor istället uppstå och arbetet kan upplevas vara betungande och lönlöst. Till stöd för denna tolkning finns tidigare forskning som visar att när socialsekreterare upplever att det saknas möjlighet att ge klienten hjälp kan känslor av stress uppstå (Coyle et al. 2005, s. 205).

Vidare kan meningsfullhet kopplas till begriplighet och hanterbarhet. Enligt Antonovsky (2005) kan meningsfullhet fungera som en drivande faktor som innebär att även när man känner att en situation är obegriplig och svårhanterlig kommer man anstränga sig för att förändra den tills den blir begriplig och hanterlig. Detta kopplar vi till de olika strategier som socialsekreterarna har utvecklat för att kunna hantera stress och svårigheter i arbetet. Meningsfullhet gör att socialsekreterarna hittar olika sätt att förbättra arbetsituationen genom att skapa begriplighet och hanterbarhet, till exempel genom struktur och stöd, istället för att lämna. Det skulle därmed kunna tolkas som att meningsfullhet skapar lojalitet som gör att socialsekreterarna vill stanna kvar och därför försöker att rätta till arbetsituationen när den upplevs som otillfredsställande (Hirschman 1970). Eftersom socialsekreterarna har alla tre komponenter av KASAM-begreppet - begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet - skulle det även kunna tolkas som att de har en hög känsla av sammanhang, vilket innebär en god förmåga att hantera stress som gör att de trots allt stannar kvar inom yrket (Antonovsky 2005).

## 6. Slutdiskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka hur erfarna socialsekreterare beskriver och hanterar arbetsrelaterad stress samt vad det är som gör att de väljer att stanna kvar inom yrket. Antonovskys (2005) teoretiska begrepp KASAM och Hirschmans (1970) begrepp protest och lojalitet har använts för att analysera socialsekreterarnas berättelser.

Första frågeställningen har avsett att undersöka hur socialsekreterare beskriver stress i arbetet. I analysen har vi funnit att stress är en känsla som kan beskrivas både som ett hinder och en möjlighet. De flesta av socialsekreterarna upplever att stressen kan vara ett hinder när det finns höga krav, hög arbetsbörda och svårigheter att hinna med sina arbetsuppgifter. Detta ger upphov till nedsatt välbefinnande. Några av socialsekreterarna beskrev också att det kunde vara en drivande kraft som ökade deras fokus och prestationsförmåga, så länge de kände att de kunde påverka situationen och att stressen inte var överväldigande. När de däremot inte kunde påverka situationen gav stressen istället upphov till negativa känslor som till exempel maktlöshet och otillräcklighet.

Andra frågeställningen har syftat till att undersöka vilka individuella och organisatoriska resurser socialsekreterarna använder sig av för att hantera stress i arbetet. De individuella resurser som socialsekreterarna har beskrivit kan sammantaget förstås som erfarenhet och personliga egenskaper. Genom erfarenhet lär sig socialsekreterarna att hantera stress på bättre sätt, vilket kan göra det lättare att prioritera bland sina ärenden och skapa både en inre och yttre struktur. De personliga egenskaperna tycks handla om hur stressen påverkar och hanteras av socialsekreterarna, men också vilka strategier de använder sig av för att arbetet ska bli mer strukturerat och hanterligt. De organisatoriska resurserna handlar istället om att söka stöd hos kollegor, förste socialsekreterare och chef samt att nyttja handledningstillfällen för att hantera stress och utmaningar i arbetet. I analysen fann vi att sökandet efter stöd kunde ske på olika sätt och även ha olika syften. Ibland söks stöd för att få emotionell stöttning och för att kunna hantera de känslor som uppstår vid arbetsrelaterad stress, till exempel genom att ventileras med kollegor. Andra gånger efterfrågas praktiskt stöd för att få hjälp att prioritera, skapa struktur eller bli avlastad.

Den tredje frågeställningen avsåg att undersöka vad det är som gör att socialsekreterarna stannar kvar inom yrket. Utifrån studiens resultat var känslan av meningsfullhet i arbetet den

främsta anledningen till att de var kvar. Resultatet visade att meningsfullhet kunde skapas både genom känslan av gemenskap som finns på arbetsplatsen mellan medarbetare, men även genom yrkets uppdrag som handlar om att kunna hjälpa och göra skillnad för människor. Förutom dessa explicita förklaringar visar analysen att de individuella och organisatoriska resurserna också får betydelse för viljan att stanna kvar. Om socialsekreterarna upplever att det finns resurser för att hantera utmaningar de ställs inför i arbetet blir den arbetsrelaterade stressen inte lika påtaglig och trivseln på arbetet ökar.

Utifrån studiens resultat ser vi ett samband mellan förmågan att hantera stress och viljan att stanna kvar. Det faktum att de erfarna socialsekreterarna funnit strategier att hantera arbetsrelaterad stress tycks vara en anledning till att stanna kvar. Viljan att stanna kvar, som till exempel kan grunda sig i lojalitet och meningsfullhet, kan resultera i att de hittar olika sätt att hantera stressen på. Vidare ser vi även att de olika teoretiska begreppen som har använts i analysen samspelar med varandra. Meningsfullhet kan till exempel leda till hanterbarhet och begriplighet i arbetet, men även till lojalitet. Lojaliteten kan i sin tur leda till att socialsekreterarna använder sig av protest för att kunna skapa hanterbarhet och begriplighet i arbetet; genom att göra sin röst hörd kan de få emotionellt och praktiskt stöd som sedan kan hjälpa till att skapa en inre och yttre struktur. Stödet som socialsekreterarna får från sina medarbetare kan också skapa känslor av lojalitet som i sin tur leder till meningsfullhet. De olika aspekterna av de teoretiska begreppen tycks alltså vara sammankopplade på ett eller annat sätt.

Avslutningsvis vill vi kort beröra en möjlig begränsning med vår studie, vilket är att den främst bekräftar tidigare forskning och således inte bidrar med ny kunskap om fenomenet arbetsrelaterad stress. Emellertid har vi, till skillnad från tidigare studier, tittat närmare på hur struktur och stöd kan se ut i arbetet och därmed bidragit med nya perspektiv. För fortsatta studier hade det varit intressant att utforska detta vidare. Förslagsvis genom att undersöka vilken typ av struktur och stöd som anses vara mest givande för att reducera upplevelsen av stress i arbetet, eller vilken betydelse erfarenhet och personliga egenskaper har i hur socialsekreterare hanterar stress. Något annat som vi fann vara intressant och som nämndes av flera socialsekreterare är det sociala engagemang som arbetet kräver. På grund av det upplevde flera av socialsekreterarna att de inte klarade av att vara sociala även utanför arbetsplatsen. Det hade därför varit intressant att fördjupa sig i detta ämne och hur socialsekreterare resonerar kring det.

## Referenser

Agevall, Lena & Gunnar Olofsson (2008) Förord till den nya svenska utgåvan av Sorti eller protest. I: Albert O. Hirschman (red.) *Sorti eller protest: en fråga om lojaliteter*. Lund: Arkiv.

Antonovsky, Aaron (2005) *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.

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

Astvik, Wanja & Marika Melin (2013) Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(4): 61-73.

Beer, Oliver W. J., Rebecca Phillips & Camille R. Quinn (2021) Exploring stress, coping, and health outcomes among social workers. *European Journal of Social Work*, 24(2): 317-330.

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

Coffey, Margaret, Lindsey Dugdill & Andy Tattersall (2004) Stress in Social Services: Mental Wellbeing, Constraints and Job Satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34(5): 735-746.

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

Coyle, Dave, Deborah Edwards, Ben Hannigan, Anne Fothergill & Philip Burnard (2005) A systematic review of stress among mental health social workers. *International Social Work*, 48(2): 201-211.

Dijkstra, Maria T. M. & Astrid C. Homan (2016) Engaging in Rather than Disengaging from Stress: Effective Coping and Perceived Control. *Frontier in psychology*, 7, 1415.

Eldén, Sara (2020) *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Lund: Studentlitteratur.

Försäkringskassan (2022) *Fortfarande störst antal sjukfall inom vård- och omsorg*. <https://www.forsakringskassan.se/nyhetsarkiv/nyheter-press/2022-06-21-fortfarande-storst-antal-sjukfall-inom-varld--och-omsorg> [Hämtat: 2023-11-04]

Försäkringskassan (2023) *Försäkringskassans lägesrapport - Psykisk ohälsa i dagens arbetsliv*.

Gallina, Nancy (2010) Conflict Between Professional Ethics and Practice Demands: Social Worker's Perceptions. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 7(2): 13-21.

Hirschman, Albert O. (1970) *Exit, Voice and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge: Harvard University Press.

Hultberg, Annemarie (2007) Ett hälsosammare arbetsliv - Vägledning för goda psykosociala arbetsförhållanden. *Socialmedicinsk tidskrift*, 84(2): 114-122.

Kullberg, Karin & Staffan Höjer (2017) Varför stannar de kvar? Socialarbetare som arbetat längre än tre år inom den sociala barnvården i Sverige, England och Italien. *Socionomen*, 41: 20-33.

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

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

Lunds Universitet (2023) *Riktlinjer för behandling av personuppgifter i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten*. Lund: Samhällsvetenskapliga fakulteten.

Mor Barak, Michál E., Jan A. Nissly & Amy Levin (2001) Antecedents to Retention and Turnover among Child Welfare, Social Work, and Other Human Service Employees: What



Can We Learn from Past Research? A Review and Metanalysis. *Social Service Review* 75(4): 626-661.

Raudeliunaite, Rita & Giedre Volff (2020) The causes of stress at work amongst social workers. *SHS Web of Conferences*, 85: 1-11.

Socionomen (2021) *Psyisk ohälsa växande problem bland socialarbetare*. <https://socionomen.se/aktuellt/psyisk-ohalsa-bland-socialsekreterare-och-terapeuter> [Hämtat: 2023-11-15]

Tham, Pia (2006) Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare. *British Journal of Social Work*, 37: 1225-1246.

Tham, Pia & Gabrielle Meagher (2009) Working in human services: How do experiences and working conditions in child welfare social work compare? *British Journal of Social Work*, 39(5): 807-827.

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

Wagaman, Alex M., Jennifer M. Geiger, Clara Shockley & Elisabeth A. Segal (2015) The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social work*, 60(3): 201-209.

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

Zastrow, Charles (1984) Understanding and Preventing Burn-Out. *The British Journal of Social Work*, 14(2): 141-155.

## Bilaga 1: Informationsbrev

### Information och förfrågan om deltagande i intervjustudie

Hej! Vi är två socionomstudenter som läser vår sjätte termin vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Under höstterminen 2023 skriver vi vår kandidatuppsats och söker nu deltagare till vår intervjustudie. Syftet med studien är att undersöka hur erfarna socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning inom socialtjänsten beskriver och hanterar arbetsrelaterad stress. Ett vidare syfte är att undersöka vad organisationen ger för stöd till socialsekreterarna för att hantera arbetsrelaterad stress.

I studien avser vi genomföra individuella intervjuer med sex socialsekreterare som arbetar inom myndighetsutövande verksamheter. Vi är intresserade av att intervjua erfarna socialsekreterare, med erfarna menas socialsekreterare som har varit verksamma inom socialtjänsten i minst fem år. Intervjuerna beräknas ta ca 30-45 minuter och kommer att genomföras digitalt via Zoom. Intervjuerna kommer att spelas in med ljud via diktafon för att sedan transkriberas. När uppsatsen är godkänd kommer inspelningen och intervjuutskriften att raderas. Dina uppgifter kommer att hanteras konfidentiellt och på sådant sätt att inga obehöriga kommer åt dem. I uppsatsen kommer utdrag av intervjun att användas i form av citat, men dina personuppgifter som namn, arbetsplats eller andra uppgifter som kan kopplas till dig som person kommer att avidentifieras. Om du vill ta del av den färdiga kandidatuppsatsen, vänligen ta kontakt med oss.

Ditt deltagande i studien är frivilligt och du har rätt att avbryta din medverkan när som helst. Om du är intresserad av att medverka i studien kommer vi att ta kontakt med dig per mejl för att avtala tid för intervjun.

#### Studerande:

Jade Besset, [ja4370be-s@student.lu.se](mailto:ja4370be-s@student.lu.se)

Holin Alhaidar, [ho2057al-s@student.lu.se](mailto:ho2057al-s@student.lu.se)

#### Handledare:

Harald Gegner, [harald.liebensteingegner@lund.se](mailto:harald.liebensteingegner@lund.se)

Forsknings- och utvecklingsledare, fil dr. i socialt arbete

## Bilaga 2: Samtyckesblankett

### Samtycke till deltagande i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten

Jag samtycker till att medverka i studien. Jag har läst studiens informationsbrev och är informerad om studiens syfte. Jag förstår att mitt deltagande i studien är frivilligt och att jag har rätt att avbryta min medverkan när som helst.

### Information om personuppgiftsbehandlingen

I samband med intervjuerna kommer vi att samla in personuppgifter som delvis är känsliga som namn, arbetsplats och din röst. Uppgifterna kommer att behandlas konfidentiellt och förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kommer åt dem. När uppsatsen är godkänd och publicerad kommer det insamlade materialet att raderas.

Vi delar inte dina personuppgifter med tredje part.

---

Ort, datum och underskrift

---

Namnförtydligande

Lunds universitet, Box 117, 221 00 Lund, med organisationsnummer 202100-3211 är personuppgiftsansvarig. Du hittar Lunds universitets integritetspolicy på [www.lu.se/integritet](http://www.lu.se/integritet). Du har rätt att få information om de personuppgifter vi behandlar om dig. Du har också rätt att få felaktiga personuppgifter om dig själv rättade. Om du har klagomål på vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta vårt dataskyddsbud via [dataskyddsbud@lu.se](mailto:dataskyddsbud@lu.se). Du har även rätt att inge klagomål till tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten, IMY) om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt.

## Bilaga 3: Intervjuguide

### Bakgrundsfrågor

- Berätta lite om dig själv som socialsekreterare.
  - Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
  - På vilket verksamhetsområde arbetar du?
  - Vad är det du gör i ditt arbete?

### Tema 1 - Krav, resurser och stress

- Vad betyder stress för dig?
  - Hur skulle du beskriva/definiera stress?
- Vad skulle du säga det är som stressar dig i ditt arbete?
  - I själva arbetet.
  - I organisationen,
  - Egna krav.
- Finns det vissa saker i arbetet som du tror gör att du blir mindre stressad?
- Hur ofta skulle du säga att du upplever stress på din arbetsplats?
  - Finns det vissa stunder där du inte upplever stress alls (eller mindre)?
- Hur skulle du säga att du blir påverkad av stressen?
  - Fysiska besvär?
  - Psykiska besvär?

### Tema 2 - Stress och individuella resurser

- När du känner dig stressad, vad gör du för att hantera din stress?
  - På arbetsplatsen.
  - Utanför arbetsplatsen.
- Vad tycker du fungerar bäst för dig att göra för att hantera din stress?
  - Finns det något särskilt som du vet alltid hjälper när du känner dig stressad?
- Tycker du att det kan bli svårt att hantera stress?
  - Vad är det som gör det svårt (eller inte så svårt/lätt)?
- Du har arbetat i  $x$  år, upplever du att det finns någon skillnad i ditt sätt att hantera stress idag i jämförelse med när du började?

### Tema 3 - Stress och organisatoriska resurser

- Vilket typ av stöd får du av din arbetsplats för att hantera stress?
  - Finns det någonting som verkar hjälpa andra, men inte fungerar för dig?

- Känner du till andra typer av stöd man kan få för att hantera sin stress bättre?
- Vad tycker du att din arbetsplats skulle kunna göra för att försöka minska stressnivån bland anställda?

**Tema 4 - Varför stannar de kvar?**

- Enligt dig, vad är det som gör att du är kvar inom socialtjänsten efter  $x$  år?
  - Vad tror du det är som gör att andra har lämnat?