



SOCIALSEKRETERARES STRATEGIER I ARBETET

En kvalitativ studie om hanteringsstrategier i en stressfylld arbetsmiljö

MAJLINDA HODA
IDA KÄRRNÄS

SOCIAL WORKERS STRATEGIES AT THE WORKPLACE

A QUALITATIVE STUDY ABOUT COPING
STRATEGIES IN A STRESSFUL WORK
ENVIRONMENT

MAJLINDA HODA
IDA KÄRRNÄS

Hoda, M & Kärrnäs, I. Social workers strategies at the workplace. A qualitative study about coping strategies in a stressful work environment. *Bachelor thesis in social work, 15 Credits*. Malmö University: Faculty of Health and Society, Department of Social work, 2019.

The aim of this thesis was to study social workers' coping strategies when confronted with a stressful work environment. The focus was on which coping strategies the social workers practiced when they felt overstrained in correlation with work demands. This paper was conducted with qualitative research using the theory Sense of coherence, literature search and semi-structured interviews. Six social workers working in social services were interviewed. We found that structure and explicitness conducted to decrease social workers stress level. Another finding was that social workers used coping strategies such as overtime work, to cope with their work stress. These strategies worked temporarily, but applying them over a long time was not sustainable. Other coping strategies were distance yourself from your clients. Expressing your feelings to your co-workers was a significative coping strategy.

Keywords: Social worker, coping, strategies, stress, burnout

Innehållsförteckning

1. INLEDNING OCH PROBLEMFÖRMULERING	3
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	5
1.2 BEGREPPSDEFINITION	5
2.1 ARBETSBELASTNING OCH STRESS	7
2.2 ORGANISATIONENS STRUKTUR OCH ROLLKONFLIKT	8
2.3 HANTERINGSSTRATEGIER	9
2.3.1 <i>Kompensatoriska strategier</i>	9
2.3.2 <i>Kravsänkande strategier</i>	10
2.3.3 <i>Frigörelsestrategi</i>	10
2.3.4 <i>Aktiva hanteringsstrategier</i>	11
2.4 VART GÅR VI HÄRIFRÅN?	11
3. TEORI	12
3.1 SALUTOGENA PERSPEKTIVET	12
3.2 KASAM	13
3.2.1 <i>Begriplighet</i>	13
3.2.2 <i>Hanterbarhet</i>	13
3.2.3 <i>Meningsfullhet</i>	13
3.3 KRITIK MOT KASAM	14
3.4 HUR SKA TEORIN TILLÄMPAS I UPPSATSEN?	15
4. METOD	16
4.1 LITTERATURSÖKNING	16
4.2 KVALITATIV METOD	16
4.3 URVAL	17
4.4 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	17
4.4.1 <i>Intervjuförfarande</i>	19
4.5 FORSKNINGSETIK	20
4.6 FORSKARROLL	20
5. RESULTAT OCH ANALYS	21
5.1 INTERVJUPERSONER	21
5.2 ATT SKAPA FÖRSTÅELSE I DET OTYDLIGA	21
5.2.1 <i>Verksamhetens struktur</i>	22
5.2.2 <i>Trygghet i rollen</i>	24
5.2.3 <i>Kort sammanfattning</i>	26
5.3 STRATEGIER VID STRESSHANTERING	26
5.3.1 <i>"Jag var uppe i femtio flexitimmars"</i>	26
5.3.2 <i>"Jag har dragit ner på ambitionsnivån"</i>	28
5.3.3 <i>Betydelsen av att uttrycka känslor</i>	29
5.3.4 <i>Socialsekreterare som instrument</i>	30
5.3.5 <i>Kort sammanfattning</i>	30
5.4 "MAN INVESTERAR I SITT EGET ENGAGEMANG"	30
5.4.1 <i>"Vi brinner alla för individen"</i>	31
5.4.1 <i>Kort sammanfattning</i>	33
6. SLUTSATSER	35
6.1 SAMMANFATTANDE DISKUSSION	35
6.1.1 <i>Begriplighet</i>	36
6.1.2 <i>Strategier</i>	37
6.1.3 <i>Meningsfullhet</i>	38
6.2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING	39
6.3 FRAMTIDA FORSKNING	39
REFERENSLISTA	40
BILAGOR	42
BILAGA 1	42
BILAGA 2	42

1. INLEDNING OCH PROBLEMFÖRMULERING

New Public Management (NPM) har slagit igenom stort de senaste årtiondena inom många västerländska välfärdssamhällen. Redan under 1980-talet skedde förändringar i flertal OECD-länder inom den offentliga sektorn, och under 1990-talet implementerades NPM i flertalet offentliga organisationer. Fenomenet sägs ha sin grund i Storbritannien, under Thatcher-eran, och därefter har andra länder infört NPM-element, exempelvis Danmark, Nederländerna, Norge, Frankrike samt Sverige (Almqvist 2006). Viljan och strävan efter att uppnå mer effektivitet i offentliga organisationer växte fram i samband med 1990-talets början och redan då infördes olika reformer och förbättringar för hur staten skulle styra de offentliga organisationerna för att åstadkomma mer effektivitet i dessa verksamheter. Viljan att utöka effektiviteten inom offentliga verksamheter har varit i fokus och aktuellt under en längre tid i den svenska statsförvaltningens utveckling (Karlsson 2017).

NPM är en organisationsform för hur offentliga organisationer kan styras och har inspirerats av den privata sektorn. En viktig tanke som låg till grund för de ändrade organisationsstyrformerna var framförallt strävan efter att verksamheter inom den offentliga sektorn skulle bli betydligt mer effektiva i samband med reformerna. NPM-inriktningen har präglat flera organisationer inom statliga verksamheter på senare år. Politiker har framförallt betonat mål- och resultatstyrning, effektivitet, samt fokuserat allt mer på kundens behov och krav och infört styrningsmodeller från privata sektorn som är inspirationskällan (Christensen et al. 2005).

NPM kan dels förklaras som ett teoretiskt och abstrakt begrepp och dels som ett empiriskt fenomen. Det framkommer att begreppet NPM kan både betraktas utifrån en internationell aspekt och utifrån en svensk aspekt. NPM utifrån en internationell synvinkel försöker framförallt klargöra på vilket sätt abstrakta samt teoretiska modellerna och själva begreppet har uppkommit. Om vi betraktar NPM utifrån en svensk aspekt så handlar det istället om att förklara hur statsförvaltningen i Sverige gått igenom en del reformer av olika slag under 1990-talet (Karlsson 2017).

Genom tider finner vi en del vetenskapsmän som undrar vad som kunnat vara skälet till att NPM-reformrörelsen har fått starkt genomslag i Sverige. Karlsson (2017) nämner att Christopher Hood hävdade att Sverige hade en vänsterpolitik, men samtidigt förklarar han Sverige som ett land som i stor utsträckning har influerats av NPM och tillämpat den som den mest betydelsefulla styrformen (Karlsson 2017). Almqvist (2006) påpekar att det inte finns en specifik definition av NPM eller dess uppkomst. Dock finns en rad olika teorier kring framkomsten av fenomenet. En uppfattning är att det gamla traditionella perspektivet inte följde den nya moderna utvecklingen, och därmed var i behov av en modern styrform för verksamheter. En annan aspekt är pressen på fiskal återhållsamhet, den globala ekonomiska situationen tvingade regeringar att inleda ett kritiskt synsätt på finanspolitiken. En ytterligare förklaring är att NPM är ett resultat av högerliberala idéer som talar för ett organisationsskifte från den byråkratiska hierarkin till modernt företagstänkande. En fjärde förklaring är att skattebetalarna ville ha mer insikt hur skattepengarna spenderades, där NPM för skattebetalarnas samt kundernas talan. I den femte förklaringen lyfts det fram att det var en allmän individualiseringstrend i samhället som NPM var en del av. Almqvist (2006)

skriver också att Christopher Hood framhävde ytterligare en förklaring. NPM är inte en reformidé som vill förändra den offentliga sektorns varor och tjänster, utan NPM ville ändra hur den offentliga sektorn styr, kontrollerar samt redovisar varorna och tjänsterna (Almqvist 2006).

Inom loppet av första tidsperioden av 1990-talet blev den svenska staten allt mer inblandad i affärsverksamheten till följd av att staten ansåg att en del tillgångar och resurser behöver kontrolleras, samt att den offentliga sektorn bör vara ansvarig för att utöva tillsyn över tillgångarna. Efter den första tidsperioden förändrades detta och nu var det uppenbart att staten var ansvarsskyldig att handla som en kontrollerande och styrande aktör. Det som var betydelsefullt för både första och andra halvan av 90-talet var faktumet att riksdagen skulle sträva efter att bedriva verksamheterna så effektivt som möjligt och på ett konkurrerande sätt. Det staten ville åstadkomma var effektivitet genom att skapa givna nivåer till lägsta möjliga kostnad eller så skyndsamt som möjligt utan att det skulle påverka kvaliteten negativt (Karlsson 2017).

Lauris (2016) lyfter att det nuvarande sättet att styra det sociala arbetet, det vill säga utifrån företagsekonomiska organisationsmodellen NPM, ger upphov till avstånd mellan socialarbetaren och den enskilde klienten vilket är kärnan inom det sociala fältet. Den svenska välfärdsstaten har varit med om en huvudsaklig utveckling som resulterat i förändringar som lett till ett mer administrativt arbete, en ökad arbetsbelastning och påfrestning bland socialarbetare. I samband med sin doktorsavhandling har Lauris (2016) intervjuat socialarbetare i svenska kommuner och har kunnat fastställa att det nutida systemet och förfarandet att styra verksamheterna på ger upphov till avstånd, passivitet samt avhumanisering av klienter. Flera av socialarbetarna från undersökningen hävdar att den professionelles relation till den enskilde klienten är betydelsefull och av stor vikt för att de ska kunna göra ett gott arbete. Samtidigt påpekar de anställda att det aktuella sättet att styra verksamheterna förhindrar detta genom att det skapas distans till klienten och passivitet som motverkar och förhindrar denna relation från att uppstå (Lauris 2016).

Utvecklingen inom socialt arbete som Lauris (2016) lyfter fram handlar om att de professionella ska utföra ett evidensbaserat arbete, vilket innebär att välja arbetsmetoder som har utvärderats och som bevisats vara effektiva, leder till att ensidiga samt fasta arbetsmetoder uppmuntras. Samtidigt som utrymmet för att utföra ett flexibelt, relationsinriktat och helhetsfokuserat arbete minskar. Allt större dokumentationskrav av den professionelle leder till tidsbrist och tiden räcker inte till för att boka möten och träffa de enskilda klienterna. Förutom de faktorer som lyftes upp medför brist på resurser och tillgångar, hög arbetsbelastning, individrelaterat ansvarsskyldighet samt stress också till att förorsaka avstånd till klienten. Socialarbetaren tillämpar hanteringsstrategier för att uthärda och överleva en instabil arbetsmiljö. Frågan är om detta är följer av det nuvarande systemet. Enligt Lauris (2016) är det uppenbart att NPM-organisationsmodeller har fått ett starkt genomslag inom den offentliga sektorn i Sverige. NPM-styrformen betonar främst konkurrens, resultat och ett bra kostnadsplan och tar inte hänsyn till rättvisa, likvärdighet och inlevelseförmågan i samma utsträckning. Även den allmänna och kraftiga minskningen av resurser beror på avhumanisering och minskad empati. I samband med nedskärningar av resurser och ökade behov av dessa, minskar socialarbetaren sin empatiska förmåga för att denne ska kunna vara kapabel till att se missförhållanden och

orättvisor hos klienten när de inte kan erbjuda rätt hjälp. Socialarbetaren tvingas tillämpa strategier för att inte bli för emotionellt involverad och därmed kunna distansera sig från klienten. Detta avstånd kan förstås mot bakgrund av den tidigare dominerande uppfattningen av utanförskap och social problematik. Individens behov av stöd och orättvisor ansågs vara den enskildes egna fel eller individens felaktiga beslut i livet, och inte som strukturella problem, detta för att kunna ställa större krav om hjälp ska erbjudas. Genom detta synsätt resulterar det i att flera socialarbetare inte mår bra och säger upp sig från sitt arbete (Lauris 2016).

Persson och Westerberg (2016) påpekar att många som arbetar inom Malmö stad har sagt upp sig och lämnat sina arbetsplatser, framförallt yrkesgruppen socialsekreterare. I artikeln finns det statistik som påvisar att ungefär var femte socialsekreterare avslutade sin anställning inom Malmö stad år 2015. Det framkommer även att flera socialsekreterare stannar hemma sjukskrivna på grund av dåliga arbetsvillkor och även låga löner. Det har visat sig att socialsekreterare har för många arbetsuppgifter att utföra och samtidigt som det är ont om tid för att hinna med alla ärenden (Persson & Westerberg 2016).

Härav följer att den organisatoriska kontext som socialsekreterare befinner sig inom, anses ha sin grund i en ständigt ökande effektivisering. Denna form av arbetsmiljö förefaller skapa ständigt nya stressfyllda arbetssituationer för socialsekreterarna vilket är ett problem som bör belysas.

1.1 Syfte och frågeställning

Mot bakgrund av ovanstående problemformulering handlar uppsatsens syfte om att undersöka vilka strategier socialsekreterare använder sig av för att motverka stressfyllda arbetssituationer. Med detta följer att besvara följande fråga:

- Vilka vardagliga, medvetna strategier använder socialsekreterare för att försöka undvika en alltför stressfylld arbetsmiljö?

1.2 Begreppsdefinition

Vardagliga medvetna strategier: I den bemärkelsen att det är nutida strategier som tillämpas i det sociala arbetet av socialsekreterare. Dessa strategier är medvetna i den bemärkelsen att socialsekreteraren vet om vilka dessa strategier är vid utförandet av dessa i samband med stress i arbetet.

Stress: I den mening att socialarbetaren upplever överansträngning och påfrestning, samt tappar den övergripande förståelsen som vägleder arbetet. Obalans mellan de krav som en den enskilde socialarbetaren erfar och dess förmåga att motsvara de krav verksamheten ställer.

Hanteringsstrategi: I det avseende att socialsekreteraren tillämpar tillvägagångssätt för att hantera en påfrestande situation. Hanteringsstrategier är tankar eller handlingar som socialsekreteraren använder för att hantera socialtjänstens riktlinjer och krav som bedöms som stressfull för den enskilde socialarbetaren.

Struktur: Uppbyggnad, ordning, organisering. Struktur i den bemärkelsen att socialsekreteraren vet exakt hur arbetet ska utföras. Verksamhetens struktur

handlar om hur socialtjänsten är uppbyggd, hur socialsekreterarna behöver följa verksamhetens riktlinjer samt regler.

Arbetsbelastning: Innebär i denna mening socialsekreterarens arbetsmängd som ska genomföras.

2. TIDIGARE FORSKNING

Detta kapitel är uppdelat i fyra delar. Den första delen lyfter socialarbetarnas arbetsbelastning och stress, medan den andra delen berör hur verksamhetens struktur kan ge upphov till stress och rollkonflikt. Den tredje delen belyser socialarbetares hanteringsstrategier. Avslutningsvis sammanfattas avsnittet i den sista delen med en kort beskrivning om hur detta kommer att vara relevant för studien.

2.1 Arbetsbelastning och stress

Enligt forskaren Chris Lloyd et al. (2002) har studier påvisat att socialarbetare är i riskzonen för att uppleva stress samt bli utbrända. Det senaste årtiondet har det sociala fältet påträffat många förändringar som ett resultat av administrativa, sociala och politiska reformer. Forskarna Wanja Astvik och Marika Melin (2013) påpekar att det finns ett samband mellan tung arbetsbelastning och stress inom socialtjänsten. Det framkommer att den höga arbetsbelastningen resulterar i att socialsekreterare blir tvungna att tillämpa strategier och metoder som inte alltid stämmer överens med de professionella förväntningar som riktas mot dem. I sin tur har det en inverkan på socialarbetarens förmåga att ta goda beslut i arbetet, vilket resulterar i att kvaliteten i utförandet av arbetsuppgifter påverkas (Astvik & Melin 2013).

Lloyd et al. (2002) framför att utbrändhet är en del av kronisk stress och ett syndrom med olika nivåer. Dessa nivåer är emotionell utmattning, avhumanisering, och minskad känsla av personlig framgång som kan påverka socialarbetarens effektivitet i arbetet. Med emotionell utmattning menas det att socialarbetare känner att de inte kan vara psykiskt närvarande i samma utsträckning. Lloyd et al. (2002) belyser även att arbetarnas så kallade avhumanisering är deras svar på den stress de upplever i korrelation med arbetet, och kan därmed erhålla negativa, cyniska attityder och känslor gentemot sina klienter. En minskad känsla av personlig framgång i den mening att de anställda ser negativt på sitt arbete och känner sig missnöjda med sina framgångar (Lloyd et al. 2002).

Forskaren Ora Gilbar (1998) har gjort en studie på socialarbetare inom vården där syftet var att undersöka relationen mellan utbrändhet och meningsfullhet. I studien framkom det att yrkesverksamma inom socialt arbete som upplevde en hög känsla av meningsfullhet ansåg att det bör satsas betydligt mer på de professionella krav som ställs eller uppkommer i samband med arbetet. Detta eftersom en individ med hög känsla av meningsfullhet ser krav som en utmaning och har förtroende till att de kan möta dessa, samt kommer dessa krav leda till att socialarbetare presterar betydligt bättre och inte blir lika utmattade och stressade (Gilbar 1998).

Forskaren Stewart Collins (2015) belyser att stress är en oundviklig faktor som vi människor reagerar olika på. En del socialarbetare ser det som en utmaning och kommer på lösningar på problemen de ställs inför, medan andra blir sjuka eller lämnar sina jobb. Socialarbetare har likartade uppgifter, men beroende på sitt individuella sätt att hantera stress samt vilket engagemang denne har i arbetet, kommer det ha olika utfall på hur situationen hanteras. Psykologiska faktorer som bedömningar, hanterbarhet, resiliens, optimism, KASAM, self-efficacy och känsla av kontroll påverkar hur individen upplever stressfulla situationer. Individuella faktorer och arbetsmiljön kan förändras över tid. Resiliens mot arbetsstress vilar

inte enbart på arbetets karaktär eller på de personliga egenskaperna, utan i förhållandet mellan de två (Collins 2015).

Self-efficacy handlar om en individs bedömningar och tilltro till sin egen förmåga att klara av de krav och uppgifter organisationen ställer. Self-efficacy, individens självförtroende, har stor inverkan på socialarbetarens arbetsprestation. Att ha hög self-efficacy involverar individens kognitiva, affektiva och motiverande element, och har lättare för att hantera stressfulla situationer och problem samt ser det mer som en utmaning snarare än att tvivla på sin förmåga att klara av arbetet (Collins 2015).

Kontroll i arbetet är viktig del för socialarbetarens resiliens och psykiska välbefinnande. Situationer som uppfattas som kontrollerbara medför att socialarbetaren finner verksamma strategier för att hantera dem. Om socialarbetaren inte upplever situationen som kontrollerbar kan det leda till negativa sätt att hantera omständigheten såsom förnekelse av uppgifter och ärenden som ska genomföras samt mindre engagemang i det arbete som utförs. Forskning har visat att utmattningssyndrom kan aktiveras av upplevelsen att inte ha kontroll, genom att uppleva att kraven från verksamheten inte går att motsvara samt inte heller går att behärska (Collins 2015). Inre kontroll är individens tilltro att den enskilde kan påverka själv och styra utvecklingen i sitt egna liv. Motsatta förhållandet är yttre kontroll, där individen har en känsla av att livet inte styrs av en själv, utan andra människor och element styr (Hansson & Cederberg 2012). En individ som har starkt inre kontrollfokus visar högre psykiskt välbefinnande och engagemang i arbetet än de med yttre kontrollfokus. De är mer motiverade att utföra uppgifter och lösa problem och tror på att det kommer resultera i goda resultat, medan de med yttre kontrollfokus är mindre benägna att genomföra uppgifter, är mindre självständiga och behöver mer stöd. Collins (2015) beskriver en studie gjord på israeliska kvinnliga socialarbetare där det framkom att en uppfattning av kontroll, tillsammans med låga krav och högt socialt stöd ledde till minskad utbrändhet och var nöjdast med sin arbetssituation. Socialarbetare med högt inre kontrollfokus upplevde hög jobbsatisfaktion, minskad emotionell stress, kände sig mer framgång i arbetet, och bättre attityd gentemot klienter (Collins 2015).

2.2 Organisationens struktur och rollkonflikt

Forskaren Dinah Anderson (2000) lyfter socialarbetarnas arbetsmiljö och hur verksamheten är organiserad och strukturerad har en inverkan på socialsekreterarnas upplevda stress. Eftersom socialarbetarna har en hög arbetsbelastningen kan det ge upphov till att ärenden samlas på hög och mandatperioden för att initiera nya utredningar är korta. Administrativt pappersarbete och dokumentation kan ta upp femtio procent eller mer av socialarbetarnas tid (Anderson 2000).

Fortsättningsvis påpekar Anderson (2000) att socialarbetare som löper större risk att drabbas av utbrändhet är unga eller oerfarna arbetstagare som sannolikt kommer att överidentifiera sig med vissa klienter, och som har ett tillvägagångssätt inom sitt arbete med höga mål och starkt engagemang. Med överidentifikation menas att socialsekreteraren tenderar att ha svårt att skilja på sina känslor och klientens känslor. Det framkommer att både individuella och organisatoriska faktorer är inblandade i socialarbetarnas utbrändhet, i relation med

byråkratiska processer och otillräcklig handledning, vilket kan leda till utbrändhet samt sjukskrivning (Anderson 2000).

Individer är normalt sätt tilldelade att följa specifika roller inom arbetet. Förväntningarna som yrkesrollen medför samt förväntningar från andra med samma roll kommer påverka hur yrket uppfattas och utförs. Lloyd et al. (2002) skriver om en studie gjort på anställda inom barnomsorgen där anställda upplevde professionell rollkonflikt, i den bemärkelsen att socialsekreterarens egen uppfattning av den egna yrkesroll inte överensstämmer med omgivningens, likaså som konflikt av organisationens mål. Socialarbetarna rapporterade att rollkonflikten uppkom i samband med att andra verksamma hade andra rollförväntningar av dem. Lloyd et al. (2002) fortsätter med att beskriva att en rad författare, bland annat Gibson, Jones, Collings och Murray, har påpekat hur andra professioner och omgivningen ser på socialarbetarens yrke är en grund till varför socialarbetare upplever stress. Det har framgått att socialarbetare inom vården känner sig frustrerade för att deras roll är missförstådd av andra medlemmar inom verksamheten men också av allmänheten, samt att deras färdigheter inte är förstådda eller uppskattade (Lloyd et al. 2002).

Som nämnt ovan är socialarbetarnas rolls tvetydighet en bidragande faktor till att socialarbetare inte är nöjda med sitt arbete. De vanligaste faktorerna till upplevd stress innefattade att vara utsatt för krav i konflikt och förväntas att utträta uppgifter som inte ingår i arbetet. Även att inte kunna utföra uppgifter som är en del av arbetet, samt att inte begripa vad som förväntas av dem. Stress uppkommer från oklara mål eller uppgifter och kan leda till missnöje på jobbet, minskat självförtroende, minskad självkänsla, mindre motivation och till och med medföra intentionen att lämna arbetet. Brist på tydlighet i arbetsuppgifter ger upphov till stress hos socialsekreteraren. Tydlighet inom arbetet och i arbetsuppgifter motverkar utbrändhet (Lloyd et al. 2002).

2.3 Hanteringsstrategier

Gilbar (1998) belyser att hanteringsstrategier är ett förutsägbart instrument och ett sätt att förutspå utbrändhet och utmattningsdepression hos yrkesverksamma inom socialt arbete. Detta innebär att hanteringsstrategier skapar förståelse och ger kunskap kring vad som ger upphov till stress och utmattningsdepression.

I studien *Överlevnadsstrategier i socialt arbete* skriven av Astvik och Melin (2013) lyfter de att socialsekreterare upplever att stress i arbetsmiljön uppkommer som ett resultat av höga arbetskrav och brist på resurser. I samband med 16 intervjuer med socialsekreterare framgick det att det fanns strategier för att hantera obalansen mellan arbetskrav och resurser som ger upphov till en stressfylld arbetsmiljö. Dessa hanteringsstrategier var bland annat: *kompensatoriska strategier*, *kravsänkande strategier* och *disengagemang*. Studiens resultat visade på att socialsekreterarna använde många strategier i arbetet och att dessa var föränderliga (Astvik & Melin 2013).

2.3.1 Kompensatoriska strategier

Astvik och Melin (2013) framhåller att en typ av strategi som socialsekreterarna använde i samband med en stressfylld arbetsmiljö var kompensatoriska strategier. Denna form av hanteringsstrategi handlar om att socialsekreterare försöker genomföra arbetsuppgifter trots att de inte hinner och för att kunna hantera den stressfyllda arbetsmiljön och obalansen mellan arbetskrav samt resurser för att

bevara kvalitet när de utför arbetsuppgifter. Anderson (2000) lyfter att socialarbetare utgör större risk att drabbas av utmattning och stress till följd av deras långa arbetstimmar och att verksamheten inte har tillräckligt med resurser i form av anställda för att hjälpa klienten. Astvik och Melin (2013) skriver att kompensatoriska strategier är bland annat övertidsarbete, att utföra arbetsuppgifter hemma, sjuknärvaro, att ta flexitid, arbeta under lunchen samt andra pauser, detta för att kunna hantera den höga arbetsbelastningen. Genom intervjuer med socialsekreterarna fick forskarna kännedom om att de anställda inte kan hantera den höga arbetsbelastningen på enbart arbetstid. De kompensatoriska strategierna kan ge upphov till att socialsekreterarna blir utmattade. Det bidrar till stress för socialsekreterarna att veta att de måste förhålla sig till de på förhand givna arbetstiderna och fortfarande hinna utföra samtliga arbetsuppgifter inom en viss tid (Astvik & Melin 2013).

Astvik och Melin (2013) menar på att de kompensatoriska strategierna upplevs av socialsekreterare som något som ger en form av kontroll när de befinner sig i en påfrestande situation. Strategierna minskar den ohanterliga stressen socialsekreterarna upplever dels när de befinner sig i arbetsmiljön, men även när de inte är på arbetsplatsen. De 16 informanterna som deltog i studien påpekar dock att de kompensatoriska strategierna med stor sannolikhet kan leda till utbrändhet bland socialsekreterare. I studien framkommer det att socialsekreterare som använder de kompensatoriska strategierna över en längre tid kan med stor sannolikhet drabbas av stress och utmattning i framtiden (Astvik & Melin 2013).

2.3.2 Kravsänkande strategier

Astvik och Melin (2013) skriver att när de kompensatoriska strategierna blir ineffektiva strävar socialsekreterarna efter att hitta andra strategier. Kravsänkande strategier innebär att socialsekreterarna sänker kvaliteten i arbetet och minskar kraven för att kunna överleva den höga arbetsbelastningen och stressen den medför (Astvik & Melin 2013). Exempel på kravsänkande strategier är att socialarbetaren ser sina tidigare ambitioner och kvalitetskrav som orimliga samt orealistiska. Därmed väljer socialsekreteraren att acceptera utsatta situationer som klienten infinner sig i, som tidigare hade upplevts av socialsekreteraren som icke godtagbara. Kravsänkande strategier kan även innebära att socialsekreteraren avstår från att ta ansvar, exempelvis genom att kräva chefens underskrift vid bedömningar, då chefen istället ställs till svars för eventuella beslutsmotiveringar. Socialarbetaren kan även avsäga sitt ansvar vid prioriteringar av klienter och luta sig mot chefen. Detta innebär att socialsekreteraren inte tar hänsyn till sina professionella överväganden vid beslutfattande vilket kan resultera i att kvaliteten försämras (Astvik & Melin 2013).

2.3.3 Frigörelsestrategi

Disengagemang är en annan strategi som används av socialsekreteraren som upplever irritation över arbetsmiljön. Denna hanteringsstrategi leder slutligen till att socialarbetarens engagemang avtar och upplever arbetssituationen som meningslös. Socialt stöd lyfts upp som något som är stor betydelse för att socialsekreterarna ska kunna genomföra sitt arbete. Arbetskamraterna utgör en väsentlig del i att de väljer att arbeta kvar trots den stressfyllda arbetsmiljön de befinner sig i. Exempel på undandragande hanteringsstrategier kan bland annat vara när den enskilde socialsekreteraren eller den och dess kollegor gör motstånd, genom att uttrycka missnöje över den arbetsmiljö de befinner sig i. Missnöjet grundar sig i en hög arbetsbelastning som utgör ett hinder för professionellt

arbete. Professionella socialarbetare lyfter deras mål i arbetet i jämförelse med hur det deras arbetsplats ser ut i praktiken, då budgeten har en avgörande roll. Samtidigt som en del tillbakadragna socialarbetare eller mindre grupper dra sig undan för att försvara sig mot den höga arbetsbelastningen, kan detta leda till att även de grupper som tidigare gjort motstånd också dra sig tillbaka eller säger upp sig från sin tjänst (Astvik & Melin 2013).

Däremot är det viktigt att socialarbetaren får utrymme att uttrycka samtliga känslor på arbetsplatsen samt finna strategier för kunna hantera dessa känslor. Yrkesverksamma inom socialt arbete som får handledning känner inte lika stor påfrestning jämfört med socialarbetare som inte har handledning (Gilbar 1998).

2.3.4 Aktiva hanteringsstrategier

I Andersons (2000) undersökning på 121 socialarbetare samt 30 handledare, som arbetar med barn, framgick det att problemlösning, som är en aktiv hanteringsstrategi, blev högst rankat i hur socialarbetare hanterar arbetsrelaterad stress. Därefter följde socialt stöd samt uttrycka känslor. Individerna som deltog i undersökningen och använde sig av aktiva hanteringsstrategier avhumaniserade sina klienter i mindre utsträckning och kände en större känsla av framgång i arbetet. Socialt stöd, i synnerhet stöd från kollegor och handledare, identifierades som en hanteringsstrategi som företer sig vara den starkaste förebyggande faktorn av utbrändhet hos socialsekreterare. Socialarbetare som använde sig av undvikande strategier såsom undvikande av att ta ansvar, drar sig tillbaka socialt och var självkritiska, upplevde mer emotionell utmattning samt känslor av avhumanisering och en minskad känsla av personlig framgång (Anderson 2000).

Anderson (2000) lyfter att hanteringsstrategier som används av socialarbetare varierar beroende på i vilken utsträckning socialarbetarens stressnivå är på. Användningen av aktiva hanteringsstrategier kan mildra tendensen mot avhumanisering och känslan av minskad personlig framgång men räddade inte socialarbetarna från att drabbas av känslomässig utmattning.

2.4 Vart går vi härifrån?

Sammanfattningsvis har den första delen av avsnittet tidigare forskning, lyft upp stress och utbrändhet bland socialsekreterare till följd av hög arbetsbelastning, då bland annat KASAM, self-efficacy, resiliens och känsla av kontroll är faktorer som påverkar hur socialsekreteraren upplever stressfyllda situationer. I den andra delen har det belysts på vilket sätt organisationens struktur och otydliga roller ger upphov till stress bland socialsekreterarna, och även betonat att rollkonflikt uppstår när det finns olika förväntningar på socialsekreterarens roll. Avsnittets tredje del berörde socialsekreterares hanteringsstrategier vid stressfyllda arbetsmiljöer. Där det bland annat lyfts upp kompensatoriska strategier, kravsänkande strategier och disengagemang som är hanteringsstrategier. Även aktiva hanteringsstrategier har belysts, då socialt stöd samt utrymme att uttrycka känslor varit aktuella.

Utifrån vad som nämnts ovan kommer detta bidra med en fördjupad bild av vilka hanteringsstrategier socialsekreterare tillämpar i praktiken för att undvika att drabbas av påfrestning vid en stressfylld arbetsmiljö. Med andra ord söker vi utveckla den forskning som har fokus på strategier med hjälp av nytt intervjumaterial och en ny grupp av informanter.

3. TEORI

Utifrån syfte och frågeställning ansågs det relevant att tillämpa KASAM som ett teoretiskt ramverk. Detta kapitel kommer lyfta upp fyra delar kopplade till KASAM. Den första delen lyfter det salutogena synsättet som ligger till grund för uppkomsten av teorin KASAM. Den andra delen belyser KASAM-begreppet där Antonovsky hanterar tre komponenter; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet som är centrala för teorin. Den tredje delen tar upp kritik kring teorin KASAM. Den fjärde delen berör hur teorin ska tillämpas i uppsatsen.

3.1 Salutogena perspektivet

Aaron Antonovsky (2005) är professor i medicinsk sociologi och grundaren för den salutogenetiska modellen, samt teorin känsla av sammanhang (KASAM). Antonovsky påträffade under år 1970 en händelse som ledde till att hans arbete som sociolog fick en ny riktning. Antonovsky gjorde en undersökning och höll på att analysera resultaten kring israeliska kvinnor inom olika etniska grupper hur de anpassat sig till klimakteriet. I denna undersökning hade Antonovsky med Ja/Nej-fråga om kvinnorna suttit i koncentrationsläger. Anledningen till varför frågan ställdes har inte Antonovsky redovisat. När de jämförde den psykiska hälsan hos en grupp som överlevt lägren, med en kontrollgrupp så fann Antonovsky och hans kollegor att överlevarna var vid anmärkningsvärt god hälsa trots stora påfrestningar. Denna iakttagelse fick Antonovsky att börja formulera den så kallade salutogenetiska modellen. Antonovsky ansåg att samhället präglades av ett patogenetiskt synsätt, där fokus låg på sjukdomar, riskfaktorer samt förklaring till varför människor blir sjuka och varför de hamnade inom en viss sjukdomskategori. Det salutogena perspektivet fokuserar snarare på vilka faktorer som främjar individens hälsa (Antonovsky 2005).

Professorerna Kjell Hansson och Marianne Cederblad (2012) framhåller i sin artikel *Salutogen familjeterapi* att det salutogena perspektivet fokuserar snarare på hur det kommer sig att en individ lyckas ha en god hälsa och må bra fastän hen har blivit utsatt för påfrestningar och svaret är skyddsfaktorer. När individer upplever att samhället är obegripligt och svårt att hantera framkommer det att en känsla av sammanhang är oerhört betydelsefull för att individer ska kunna bevara en god hälsa (Hansson & Cederblad 2012).

Antonovsky (2005) sammanfattar i sex punkter vad som menas med den salutogenetiska infallsvinkeln. Den första är att modellen avvisar den delade klassifikationen av individer som friska eller sjuka, och ser istället var den enskilde finner sig i på ett flerdimensionellt plan från hälsa till ohälsa. Den andra punkten motverkar att gå i fällan att i en given sjukdoms bakgrund och fokusera på individens hela historia, inklusive sjukdomen. Den tredje punkten lägger fokus på vilka faktorer som bidrar till att en människa håller sig frisk, med fokus på hanteringsstrategier. Den fjärde punkten nämner att stressfaktorer inte bedöms som något dåligt som ständigt måste kämpas mot. Stressorer, i denna bemärkelse faktorer som utlöser stress, kan även ses som hälsofrämjande inte enbart som negativt. Den femte punkten innefattar att istället för att finna en magisk lösning på sjukdomen, så ska det sökas vad som kan främja individens anpassning till sin omgivning. Den sista och sjätte punkten är att det salutogenetiska tankesättet fokuserar på de olika delarna i undersökningen och inte enbart utfallet från den patogenetiska som lägger vikten vid resultatet. Antonovskys intresse var inte att lägga fokus på sjukdomar, utan arbetshypotesen

formulerades utefter generella motståndsresurser, det vill säga det som ger kraft till att kämpa mot olika faktorer som utlöser stress. För att försöka besvara denna fråga och genom det salutogenetiska perspektivet har Antonovsky formulerat teorin Känsla av sammanhang (KASAM) (Antonovsky 2005).

3.2 KASAM

Antonovsky (2005) var grundaren till begreppet KASAM som står för känsla av sammanhang och var intresserad av att undersöka vad det är som gör att en del individer som utsätts för enorma påfrestningar och stress, ändå kan bibehålla en god hälsa och med stöd av detta begrepp ville han få svar på denna fråga. Antonovsky menar på att begreppet KASAM är ett världsomfattande fenomen som beskriver i vilken omfattning individen besitter en djupgående och bestående, men samtidigt rörlig tilltro till sin egen samt yttre verklighet och upplever den som förutsägbar. Det handlar med andra ord om att individen är trygg i sig själv och sin omgivning. Det framkommer också att möjligheten till att livet motsvarar dennes förväntningar är stora. Antonovsky genomförde 51 djupgående ostrukturerade intervjuer med människor som hade två saker gemensamt: de hade upplevt trauma samt klarat detta beaktansvärt bra. Utifrån dessa intervjuer där kärnan var hur de såg på sina liv, identifierade Antonovsky tre teman som är centrala inom KASAM. Dessa tre begrepp är *begriplighet*, *hanterbarhet* samt *meningsfullhet* (Antonovsky 2005).

3.2.1 Begriplighet

Begreppet begriplighet innebär hur en människa uppfattar inre och yttre stimuli som gripbara, och inte oordnat eller oförklarligt. En individ med hög känsla av begriplighet kommer förvänta sig att de krav som kommer mötas är förutsägbara, eller när de är överraskningar, går att ordna samt förklara. Det är väsentligt att anmärka är att detta inte berör faktorns eller kravets önskvärdhet. Misslyckanden, död och traumatiska upplevelser förekommer, men en individ med hög känsla av begriplighet kommer förmå att göra dem begripliga (Antonovsky 2005).

3.2.2 Hanterbarhet

En annan komponent inom KASAM är hanterbarhet som innebär upplevelsen av hur medel finns tillgängligt och därmed kan hjälpa individen att hantera de krav som uppkommer i dennes omgivning. Beroende på personens känsla av hanterbarhet kommer det påverka hur individen hanterar och tänker kring olika påverkande faktorer. I Antonovskys intervjuer framkom det ett frekvent tema om olycksfågeln *shlimazl* (otursföljd). Av de intervjuade som klassificerats som låga i KASAM uttrycktes genomgående detta tema, medan de som klassificerades med stark KASAM inte berörde temat. De som nämnde olycksfågeln hade råkat ut för misslyckanden och trodde på att det skulle fortsätta på liknande sätt livet ut. Den motsatta polen ansåg att det är erfarenheter och detta upplevdes som livets förlopp som betraktades som utmaningar som går att handskas med. Har den enskilde en hög känsla av hanterbarhet kommer denne inte att betrakta sig själv som ett offer för omständigheterna eller anse att livet behandlar en orättvist (Antonovsky 2005).

3.2.3 Meningsfullhet

En tredje komponent är meningsfullhet, som Antonovsky senare såg som en motivationskomponent. Denna innebär i vilken grad en individ känner att det finns en känslomässig mening i livet, och att en del av de krav som ställs är värda att engagera sig i och investera i, istället för att se det som bördor. De som

uppskattades ha en stark KASAM talade om delar av livet som var av stor betydelse och var mycket engagerade i det, inte endast mentalt men också känslomässigt. Dessa delar inom individens liv betraktades som utmaningar som var värda att känslomässigt engagera och investera i. Informanterna som uppskattades ha låg KASAM påvisade lite tecken på att det fanns någonting i livet som ansågs vara betydelsefullt, eller nämnde något enstaka område i livet de ansåg vara viktigt, men enbart i avseendet att det medförde oönskade krav som de helst varit utan. Antonovsky menade på att de med högt värde på meningsfullhet inte uppskattar när allvarliga omständigheter uppstår, men när dessa olyckliga upplevelser påtvingas kommer individen konfrontera utmaningen och söka mening för att klara sig igenom den (Antonovsky 2005).

Dessa tre komponenter som nämnts ovan, är sammankopplade och påverkar varandra. Antonovsky (2005) hävdar att motivationskomponenten meningsfullhet är den tyngsta komponenten eftersom utan den kommer varken begriplighet eller hanterbarhet vara konstanta. Individer med hög känsla av meningsfullhet och engagemang finner olika sätt att begripa och hantera sin omgivning. Utan engagemang kommer individen att sluta reagera på omgivningen och den kommer därmed bli ogripbar. Därefter ses begriplighet som viktigast eftersom det är viktigt för individen att begripa sin miljö, för att veta vilka medel och resurser som finns tillgängliga så den enskilde kan hantera situationen. Dock är inte hanterbarhet irrelevant, om inte individen tror det existerar medel kommer också meningsfullheten minska och strävan efter att hantera situationen kommer att avta. Hantering av problem på ett framgångsrikt sätt är i sin helhet bunden till KASAM. Utifrån detta går det att konstatera att samtliga komponenter är viktiga även om de inte väger lika tungt så går det inte att utesluta den ena från den andra, då alla dessa tre begrepp hänger samman (Antonovsky 2005).

3.3 Kritik mot KASAM

KASAM har även fått kritik. Berit Nilsson (2002) skriver i sin avhandling *Vad betyder känsla av sammanhang i våra liv?* om komplexiteten i KASAM och nämner olika forskare som kritiserat teorin. Dessa är bland annat Tomas Kumlin, Göran Westman, Töres Theorell, Kristoffer Konarski samt Johannes Siegrist.

Sociologen Tomas Kumlin (1998) har kritiskt analyserat begreppet KASAM och uttalade att problemet med Antonovskys inblick är att den uttrycks inom en vanlig vetenskaplig ram och därmed förlorar den sin "frigörande kraft". Kumlin menar på att Antonovsky enkelt beskriver teorin i termer men att det är svårare att lösa det på djupet. Kumlin påpekar att Antonovsky motsäger sig själv samt sina egna resonemang. Detta genom att Antonovsky tvingas att fokusera på sjukdom även om hans budskap är att fokus bör ligga på hälsa och ohälsa. Psykosociala faktorer kan vara sammankopplade och leda till hälsa, men det saknas djupgående förklaring kring hur samtliga samband hänger ihop på ett överordnad plan. Han anser att individens livssyn eller förhållningssätt förenas i KASAM och denna insikt som Kumlin menar på finns, fördärvas genom att Antonovsky ser KASAM som en följd av en objektivt strukturerad kultur som individen befinner sig i. Paradoxen uppstår när Antonovsky försöker förklara detta orsakssamband om hur det objektiva kan resultera i det subjektiva. KASAM avgör hur den enskilde hanterar stress. Ett problem är när Antonovsky gör KASAM till ett tidlöst fenomen, eftersom det blir ett föremål som separeras från övriga delar av stressprocessen. När denna distinktion görs blandas vad som är konsekvens och vad som är en anledning till en god stresshantering. Kumlin hävdar att

Antonovsky ser endast hälsa som något meningsfullt och möjligt att undersöka om det är mätbart och avgränsningsbart. Problemet uppstår om hälsa inte är företeelse som går att mäta eller avgränsa, eftersom det kan finnas många medverkande faktorer som har en inverkan på hälsan (Kumlin 1998). Efter Kumlins uttalande valde de övriga forskare som nämnts ovan att redovisa sin kritik mot teorin (Nilsson 2002).

I *Röster om KASAM* skriver forskaren Göran Westman (1998) om Kumlins analys av KASAM och håller med om att det finns en otydlighet, samt att KASAM korrumpas av det som Kumlin berört. Dock anser inte Westman att Kumlin gått in på djupet kring teorin och även ser den utifrån ett traditionellt vetenskapligt perspektiv vilket bidrar till att dynamiken i det salutogenetiska inte lyckats fångats upp. Westman menar att KASAM ska användas som en möjlighet att tillämpa teorin för att studera utveckling och mognad hos människor eller grupper av människor som påverkas av ett eller flera yttre kontexter. Westman betonar att det ständigt går att legitimera en handling eller ett perspektiv i efterhand, så länge det rätta väljs. Dock menar Westman att KASAM-begreppet kan betraktas som ett psykologiskt fenomen eller sociologisk teori, och hävdar att det går att välja om teorin ska ses som salutogent eller inte. Detta beroende på vilken aspekt som väljs att se KASAM utifrån (Westman 1998).

Forskaren Töres Theorell (1998) lyfter också svårigheten i att få en konsekvent teori. Den största invändningen gentemot Antonovsky är dennes dystra syn på teorin, då Antonovsky menar att när KASAM formats är möjligheten till förändring liten. Theorell påpekar att forskning inom coping motsäger denna dystra syn (Theorell 1998).

Forskaren Kristoffer Konarski (1998) anser att Antonovsky ska ha bekräftelse för ett nyskapande tankesätt inom vetenskapen, på så sätt att denne bröt synsättet att enbart se sjukdomar och problem och istället riktade fokus på uppbyggnadsprocesserna. Konarski jämför dock att termen sjukdom är i singular, men tolkas som plural. I den medicinska vetenskapen finns det runt 8 000 olika sjukdomar hos människan. Hälsa som begrepp bedöms som ett säreget fenomen. Detta anser inte Konarski att Antonovsky har kunnat avskilja sig från. Därmed uppstår det felaktiga antaganden och innebär att teorin erhåller problem (Konarski 1998).

Professorn Johannes Siegrist anser att Antonovsky inte haft känslorna i åtanke i sin salutogena modell och inte heller psykologiska och sociologiska variabler som kan ha relevans för modellen. Detta är något som Geyer även lyfter, samt kritiserar sambandet mellan ångest, depression och KASAM-teorin (Nilsson 2002).

3.4 Hur ska teorin tillämpas i uppsatsen?

Intervjuguiden utformades utifrån de tre centrala komponenterna begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet från KASAM-teorin som teman. Denna teori ligger sedermera till grund för tematiseringen i resultatet och på så sätt tillämpas KASAM-teorin i uppsatsen genom att integreras med tidigare forskning samt material från intervjuer.

4. METOD

Detta metodkapitel består av sex delar. Den första delen belyser litteratursökning, medan den efterföljande delen behandlar metodvalet. Den tredje delen lyfter urval, och den fjärde delen redogör tillvägagångssättet för undersökningen. Den femte delen hanterar forskningsetiken, samt den avslutande delen diskuterar forskarrollen.

4.1 Litteratursökning

Forskaren Torsten Thurén (2013) skriver i boken *Källkritik* att vetenskapliga artiklar kan betraktas som tillförlitliga. Samtidigt är det av vikt att ha i åtanke att det kan förekomma skilda uppfattningar kring forskningsresultat i vetenskapliga rapporter. Av denna anledning har det valts flera forskare som lyfter samma ämne för att kunna ställa dem mot varandra och jämföra, och på så sätt få en bredare bild kring området som berörs. I denna undersökning om socialsekreterares hanteringsstrategier vid stress har betydelsefulla artiklar valts ut som varit relevanta för frågeställningen och syftet. Sökning på ord såsom *social worker*, *strategies*, *coping*, *avoid*, *burnout* och *stress* söktes i bland annat databasen *Libsearch*. Genom sökningarna på dessa ord som ansågs relevanta för arbetet valdes artiklar ut som ansågs rimliga för studien. Även sökning av ord såsom *socialsekreterare*, *hanteringsstrategier*, *undvika utmattning* gjordes i databasen *Google scholar*. Dessa artiklar har blivit vetenskapligt granskade innan de publicerades, och har genomgått en *peer review*, vilket innebär att de blivit granskade av flertal objektiva forskare (Thurén 2013). Litteratur från bland annat Bryman, Aspers, Thurén samt Antonovsky, hittades genom att det varit del av kurslitteraturen i tidigare kurser.

All tryckt litteratur som används i studien är forskare eller experter inom det vetenskapliga sociala fältet. Vi har även haft i åtanke vem som är författare till den tryckta litteraturen, samt om det kan finnas skäl till att skribenten är partisk i sitt uttalande. Material från Internetkällor förekommer endast i problemformuleringen men även dessa artiklar anses lämpliga och tillförlitliga eftersom de är skrivna av forskare (Thurén 2013).

4.2 Kvalitativ metod

Sociologen Patrik Aspers (2011) lyfter i boken *Etnografiska metoder* om att val av metod ska anpassas efter studiens syfte och frågeställning. Den kvalitativa ansatsen har valts ut i denna undersökning eftersom metoden ansågs vara lämpligast för att besvara studiens syfte och frågeställning, men även relevant för teorin KASAM. Skälet som låg till grund för detta kvalitativa metodval var främst att detta tillvägagångssätt bidrar med en detaljrik information, och intervjupersonernas upplevelser av hanteringsstrategier i samband med hög arbetsbelastning och sin stressupplevelse i arbetsmiljön. Om det hade utförts en enkätundersökning i stället, hade det inte varit möjligt att få samma djupgående information. Sociologen Silje Bringsrud Fekjær (2016) skriver i *Tolka och förstå statistik* om skillnaden mellan kvantitativ och kvalitativ metod. Den kvalitativa metoden underlättar att komma nära informanternas erfarenheter, upplevelser och tankar och metoden ger ofta mer underlag, medan den kvantitativa ansatsen ger möjlighet att säga något om en större grupp, därmed är det lättare att generalisera. Detta är inte möjligt när det görs mindre urval. I denna studie ansågs därför den kvalitativa metoden mest relevant (Bringsrud Fekjær 2016). I föreliggande studie

har den kvalitativa ansatsen använts vid utförandet av intervjuer med socialsekreterare som sedan transkriberades och analyserades.

4.3 Urval

I undersökningen har sex intervjupersoner deltagit och samtliga var socialsekreterare. Sociologen Howard S. Becker (2008) skriver i *Tricks of the trade* att det är viktigt att vara medveten om att informanterna inte representerar helheten när det görs en djupgående undersökning, eftersom det valts ut få informanter (Becker 2008). Ett dilemma vi mötte var svårigheten att lyckas få tag på intervjupersoner, vilket ledde till att sex informanter intervjuades istället för åtta som tidigare var bestämt. Skälet till denna svårighet att få tag på intervjupersoner var att socialsekreterarna har en hög arbetsbelastning och därmed ont om tid. Detta ledde även till att tre av de sex intervjuer utfördes via telefon, eftersom det inte gick att få informanter på nära håll. Det ansågs vara tillräckligt med sex informanter utifrån de svar som de gav. Informanterna gav tillräckligt med underlag till att analysera och dra slutsatser från, för att därefter besvara studiens syfte och frågeställning. Valet av informanter har inte varit slumpmässig utan dessa har valts från olika arbetsplatser och olika kommuner för att det ska vara möjligt att jämföra om val av strategier varierade beroende på i vilken arbetsplats eller kommun som intervjupersonerna arbetade (jfr. Aspers 2011).

Sociologen Ann Kristin Larsen (2009) tar upp i *Metod helt enkelt* om en urvalsmetod som vanligtvis benämns som *snöbollseffekten*. Snöbollseffekten innebär att genom att tillfråga en bekant, kunde denna bekanta fråga en av sina kontakter som i sin tur även frågade en kollega. Detta kan ses som en dominoeffekt. Genom bekanta som i sin tur hade kontakter inom socialtjänsten, samt hade mail och telefonnummer till olika socialsekreterare, kunde dessa informanter nås. Det skickades en förfrågan om de kunde delta i studien som intervjupersoner men även om de hade kollegor som också var intresserade av att ta del av undersökningen. I studien har alltså ett snöbollsurval tillämpats då vi genom en kontakt har nått ut till flera personer som var villiga att delta som informanter i undersökningen (Larsen 2009). Vi är medvetna om att nackdelen med denna form av selektion kan vara att den begränsas till ett specifikt nätverk. I denna studie har det dock använts olika nätverk i selektionsprocessen, genom att tillfråga flera bekanta (jfr. Aspers 2011).

4.4 Tillvägagångssätt

Det är allmänt känt att det är en hög arbetsbelastning inom socialtjänsten (Persson & Westerberg 2016), vilket har haft en inverkan på utformandet av frågeställningen. Frågeställningen har formulerats utifrån förkunskaper kring detta ämne som kommer från empiri, media samt omgivningen (Aspers 2011). Valet av KASAM-teorin har sin grund i förkunskaper om att KASAM är en teori som belyser varför en del individer klarar av och kan hantera svåra påfrestningar. Därför ansågs teorin relevant för frågeställningen. KASAM gav inspiration och grund för de tre olika teman som denna studie behandlar. Dessa teman är de tre komponenterna inom KASAM; *begrifflighet*, *hanterbarhet* samt *meningsfullhet*. Utformningen av intervjuguiden (se bilaga 2) är utarbetad utifrån KASAM-teorin där de tre teman låg till grund för tematiseringen av intervjuguiden.

Professorn Alan Bryman (2018) nämner i *Samhällsvetenskapliga metoder* om intervjuförfarandet och förhållanden som bör beaktas. För att få tag i informanter

skickades det ut mail till olika enhetschefer inom socialtjänsten till flera olika kommuner. Vanligt var att svaren uteblev eller så blev svaret att de anställda socialsekreterarna inte kunde medverka i studien. Detta ledde till att det blev nödvändigt att ringa till kommuner för att be om kontaktuppgifter till socialsekreterare för att lättare kunna nå dem. Eftersom det var svårigheter att hitta informanter som kunde delta i studien togs det hjälp från bekanta som hade kontakter inom socialtjänsten. Informationsbrev (se bilaga 1) om studiens syfte och frågeställningar skickades till chefer för att få deras godkännande om att få intervjua deras anställda (Bryman 2018).

I studien genomfördes tematiserade semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att det på förhand utformades en intervjuguide med förutbestämda teman om vad som skulle tas upp och vilka frågor skulle ställas i samtalet med intervjupersonerna. Detta har varit insamlingsmetoden (Aspers 2011). Frågorna har medvetet utformats som "hur-frågor" istället för "varför-frågor", vilket beror på att dessa ger utrymme för informanterna att vidareutveckla sina svar och inte känna sig ifrågasatta samt behöva försvara sina åsikter (Bryman 2018). En semistrukturerad intervju ger möjlighet att ställa följdfrågor till informanterna. Följdfrågor finns inte med i intervjuguiden utan är frågor som uppkommer i samband med att informanten har besvarat en förutbestämd fråga från intervjuformuläret. Dessa svar kan väcka andra tankar hos oss som kan vara av betydelse att följa upp. Genom att ställa följdfrågor kan det ge antydning att det området var betydelsefullt. Hur frågan ställs och i vilket sammanhang kan ha inverkan på hur informanten kommer att besvara frågorna (Alvesson 2011). Anledningen till varför det inte fördes anteckningar under intervjun var för att kunna vara helt närvarande under samtalet samt kunna följa upp med följdfrågor (Bryman 2018).

Forskaren Mats Alvesson (2011) beskriver i *Intervjuer* att det är betydelsefullt att ha i åtanke att det är informanternas perspektiv som redovisas, och att man bör vara medveten om att det är deras upplevelser samt erfarenheter, och inte omgivningens. Det är också viktigt för oss att fundera över att individer tolkar utifrån sitt eget synsätt och att det kan vara svårt att förmedla sina erfarenheter samt upplevelser till någon annan (Alvesson 2011).

Sex socialsekreterare inom socialtjänsten intervjuades, tre av intervjuerna som utfördes via telefon gav inte möjlighet att ta del av ickeverbal kommunikation, gester och ansiktsuttryck. Alla tre intervjuer som utfördes via telefon var tematiserade semistrukturerade (se bilaga 2), vilket medförde till att relevant information kunde samlas in på kort tid eftersom samtalen utgick från intervjuguiden och samtalen styrdes inte in på andra områden som inte berörde frågeställningen. Dock kan en nackdel med telefonintervju vara att det kan ha gått miste om relevanta aspekter jämfört med om det istället hade varit en direkt intervju, där områden kunde berörts och lyfts som inte funnits i åtanke men ändå kunde varit adekvat för studien. De tre andra intervjuerna gjordes vad man brukar benämna vara "ansikte mot ansikte", vilket gjorde det lättare att föra en diskussion med informanterna, dock var det inte lika enkelt att styra intervjun. Däremot var det betydligt är det lättare att följa upp och observera deltagarens reaktion i samband med en direktintervju (Bryman 2018).

Intervjuerna spelades in, med samtycke från deltagarna, för att sedan transkriberas (Bryman 2018). Skälet till att intervjuerna med informanterna transkriberades var

för att kunna välja relevanta citat och ge en så sannhetsenlig bild som möjligt. Genom att återfinna teman i intervjuerna har vi kunnat analysera det insamlade materialet. Teorin och de semistrukturerade intervjuerna underlättade tematiseringen av resultatet. Genom att läsa det insamlade materialet och transkriberingen ett flertal gånger kunde vi ta ut relevant underlag för de olika teman till studien. Vi delade in tidigare forskning utifrån de tre komponenterna som är centrala i KASAM-teorin, samt fann betydelsefulla citat och lämplig fakta från intervjuerna, som därefter kunde tillämpas i studien. Tidigare forskning och teori har legat till grund för analysen av intervjuerna i resultatet (Becker 2008). En svårighet vi mötte var att veta vilket citat eller fakta som skulle placeras under vilket tema. Detta eftersom dessa komponenter samverkar, som även KASAM-teorin påpekar.

4.4.1 Intervjuförfarande

Tre intervjuer utfördes via telefon eftersom informanterna arbetade geografiskt sett långt bort. Den första telefonintervjun varade i 40 min. Intervjun utfördes i ett ljudisolerat grupprum och utan distraktioner, vilket underlättade denna då fokus kunde ligga på samtalet. Den andra intervjun via telefon varade i 30 minuter. Anledningen till att denna intervju var kortare var eftersom intervjupersonen gav tydliga och konkreta svar. Det förekom inga störmoment eftersom intervjun utfördes i ett isolerat rum. Den tredje telefonintervjun varade i 40 minuter. Denna intervjun ägde rum i en öppen miljö där det förekom ljud och röster från omgivningen, vilket gjorde det svårare att koncentrera sig och även vid några tillfällen svårt att följa vad informanten framförde under intervjun. Det förekom störmoment vid enstaka tillfällen vilket gjorde det svårt att uppfatta vad som sades under inspelningen när intervjun skulle transkriberas. Av den orsaken att det var en telefonintervju blev det inte samma interaktion som om informanten varit fysiskt närvarande i samtalet, vilket gjorde att det inte gick att observera icke-verbal kommunikation, kroppsspråk och ansiktsuttryck (Bryman 2018). Detta kan ha påverkat utförandet av intervjuerna. De förutbestämda frågorna ställdes, dock gavs det utrymme för att lyfta egna reflektioner i slutet av intervjun.

Det utfördes en dubbelintervju med två kollegor, eftersom de upplevde att det kunde vara mer givande. Detta kunde ge upphov till djupare diskussioner och reflektioner men samtidigt kan deras svar ha influerats av varandra, vilket kan ha påverkat resultatet. Fördelen med en dubbelintervju är att den ena informanten kan väcka tankar hos den andra som kanske inte annars hade berörts. En nackdel kan vara att informanterna kan känna sig obekväma med att lyfta känslig information och begränsade att framföra åsikter rörande ämnet. Intervjun varade i en timme i ett kontorsrum för att det inte skulle uppstå störmoment. Dock gick ett larm i mitten av intervjun och det blev avbrott i ca tre minuter, men det gick att återkoppla och fortsätta konversationen där det avbröts (Bryman 2018).

Den andra direktintervjun utfördes i ett kontorsrum på socialtjänsten och varade i 50 minuter. Under intervjun förekom små störmoment i form av tickande ljud, vid dessa tillfällen kan koncentrationen minskat (Bryman 2018). Intervjun upplevdes vara en tematisk öppen intervju eftersom den inte var lika strukturerad. Informanten fick utrymme att tala fritt men fokus låg på förutbestämda teman och frågorna från intervjuguiden blev besvarade (Aspers 2011). Denna intervjuform gav relevant information men kunde även styras in på områden som inte var relevant för studiens frågeställning.

4.5 Forskningsetik

Aspers (2011) lyfter i *Etnografiska metoder* de etiska principerna. I studien tas det hänsyn till att det etiska kravet är uppfyllt, vilket innebär att syftet med undersökningen inte går emot samhällets etiska regler. Även Bryman (2018) lyfter etiska krav som bör uppfyllas. De etiska principerna som beaktats har bland annat varit anonymisering av deltagarna i studien, konfidentialitet, rätten att få information kring studien, och samtyckeskravet. I samband med informationsbrevet framkom information om studiens syfte och intervjupersonerna blev även informerade att deras delaktighet i undersökningen var frivillig och att de hade rätten att avbryta den om så önskades. I informationsbrevet framkom det även att studien kommer publiceras offentligt i universitetets databas. En förfrågan skickades till deras chef för godkännande för att få intervjua de anställda. Men också för att konfidentitetskravet uppfylls genom att informanternas personuppgifter inte uppges i studien utan könsneutrala namn har valts för att kunna bibehålla anonymitet. Kommun och arbetsplats nämns inte heller i uppsatsen. Informanterna skrev under en samtyckesblankett för att visa att de har tagit del av informationen (Bryman 2018).

4.6 Forskarroll

Aspers (2011) skriver i *Etnografiska metoder* om förförståelse. Förförståelse har en inverkan på hur frågeställningen har formulerats och även hur frågorna i intervjuguiden har utformats. Det är omöjligt att vara helt objektiv eftersom individer influeras av vardagsförståelse och omgivningen (Aspers 2011). Omgivningens fördomar och deras erfarenheter, samt media, har påverkat hur detta ämnesområde betraktades. Det fanns en förförståelse som byggde på förutfattade meningar som i sin tur bidrog till att det förekom förväntningar om hur vissa frågor skulle besvaras. I sin tur kan detta ha påverkat hur en del intervjufrågor är utformade, och därmed haft en inverkan på resultatet.

Under intervjuerna kan det ha förekommit omedvetna ledande frågor som kan ha påverkat hur informanterna har svarat. Vår förförståelse kan ha varit en grund för ledande frågor som uppkommit under intervjuerna (Bryman 2018). Vid transkriberingen insåg vi att det förekom ledande frågor i några av intervjuerna. Exempelvis "tror du att tidsbrist kan vara en bidragande faktor som ger upphov till stress?". De förutbestämda frågorna i intervjuguiden var inte ledande, utan det var följdfrågorna som tenderade att bli ledande via några tillfällen. Det var framförallt i första intervjun som detta uppstod, därefter när vi transkriberade och insåg denna tendens, blev det lättare att undvika ledande frågor i kommande intervjuer. Detta har uppfattats av oss och vidare förlagts i åtanke när resultatet sammanställdes. Dock ansågs inte dessa vara av tillräckligt stor vikt för att de ledande frågorna skulle styra resultatet.

Det är betydelsefullt att vara kritisk gentemot sin egen hypotes och teori. Genom arbetets gång har förförståelsen ifrågasatts genom att kritik har riktats mot teorin, men även informanternas svar har bidragit till en kritisk reflektion kring förförståelsen. Därmed föreligger material i resultatdelen som även motsäger förförståelsen och inte enbart bekräftar den (Alvesson 2011).

5. RESULTAT OCH ANALYS

Kapitlet är indelat i fyra delar. Den första delen presenterar informanterna, medan den andra delen belyser komponenten begriplighet som tema. Den tredje delen tar upp olika strategier socialsekreterarna säger sig tillämpar i praktiken, och den sista delen lyfter betydelsen av meningsfullhet i arbetet.

5.1 Intervjupersoner

Informant 1, kallad Kim: Har jobbat inom socialtjänsten i ett och ett halvt år som socialsekreterare. Arbetar heltid på Barn- och familjeenheten.

Informant 2, kallad Alex: Har arbetat i 20 år som socialsekreterare inom socialtjänsten. I nulägen har Alex en heltidstjänst på missbruksenheten.

Informant 3, kallad Sam: Har en heltidstjänst på socialtjänsten och har arbetat i 3 år som socialsekreterare inom missbruk. Innan det har Sam har arbetat med ensamkommande på boende under en 3-års tid.

Informant 4, kallad Lex: Arbetat med ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd i 11 år. Har en heltidstjänst på socialtjänsten.

Informant 5, kallad Lo: Har arbetat med socialt arbete i 30 år. Har en heltidstjänst på socialtjänsten och har jobbat som socialsekreterare inom socialpsykiatri med våld i nära relationer i 15 år.

Informant 6, kallad Ellis: Har jobbat på ekonomiskt bistånd som socialsekreterare i fyra och ett halvt år. Har en heltidstjänst på socialtjänsten.

5.2 Att skapa förståelse i det otydliga

Samtliga sex informanter har beskrivit att det är viktigt att begripa uppgifter och ärenden för att det ska underlätta utförandet av arbetet. Detta är även något som Antonovsky (2005) lyfter med sin komponent begriplighet. En individ med hög känsla av begriplighet förväntar sig att de krav som den enskilde möter är förutsägbara, eller om de är överraskningar kommer det gå att göra dem begripliga. Lloyd et al. (2002) skriver att stress kan uppkomma i samband med otydliga uppgifter, samt att klarhet i arbetet som utförs motverkar utbrändhet. Kim berättar om vilka faktorer som bidrar till att hen känner sig stressad på sin arbetsplats:

Det är väl otydligheten i arbetsuppgifterna och sedan kan det vara ärendetyngden. Om man får massa nya ärenden som man inte känner till...och inte har fått en bra introduktion och bra information kring det, så kan det vara väldigt stressande.

I likhet med det Lloyd et al. (2002) skriver framför Kim vidare att om det inte finns klarhet i hur arbetsuppgifterna ska utföras eller att det är för många inkomna ärenden kan detta ge upphov till stress. En annan faktor som kan leda till att Kim känner sig stressad är om hen får en ny arbetsuppgift som hen inte arbetat med tidigare och inte fått information kring uppgiften, och dessutom inte har en arbetsledare på plats som kan tillfrågas. Detta kan liknas till Antonovskys (2005) argument att den enskilde individen inte begriper fenomenet och därmed inte har

verktyg för hur situationen ska hanteras, vilket påträffas vara en faktor som kan ge upphov till stress. Sammantaget anser Kim att det bidrar till stress att inte fullt ut förstå uppgiften och inte heller har någon att tillfråga, vilket påminner om Lex uttalande. Lex påstod nämligen att hen gör sina uppgifter konkreta och begripliga, men ändå upplever Lex stress i arbetet, och hen anser inte att det underlättar med tydliga uppgifter. Lex har tidigare varit sjukskriven och är diagnostiserad med utmattningssyndrom, och hen har nyligen gått tillbaka till en heltidstjänst. Vid frågan om hur Lex hanterar uppgiften om den uppfattas som otydlig, svarade Lex: ”...även om jag skulle få nånting som är lite otydligt så på något sätt gör jag upp någon struktur i det och få till det...”. Lex tar upp att trots att det är otydligt eller om det inte finns någon tydlig struktur, i den bemärkelsen att socialsekreteraren vet exakt hur arbetet ska utföras, skapar hen en egen. Socialsekreteraren anser att struktur och tydlighet är något som hjälper i arbetet och underlättar utförandet av arbetsuppgifterna. För Lex är det inte en svårighet att skapa struktur i de uppgifter hen genomför. Motståndskraft gentemot arbetsstress är inte något som ligger i arbetets struktur eller socialsekreterarens individuella egenskaper, utan det skapas i relation med varandra (Collins 2015).

Vid djupare diskussioner med Sam och Lo i relation till vad som ger upphov till stress på arbetsplatsen, nämner båda socialsekreterarna att hur socialsekreterarna upplever stress kan även bero på individens personlighet, och att det inte endast är hur verksamheten är organiserad. Sam lyfter i sin intervju att hen tror att struktur är viktigare för vissa och mindre viktigt för andra. Sam menar på att det finns olika personlighetstyper och alla behöver inte struktur för att begripa sitt arbete. Lo påtalar under intervjun att när man arbetar med människor kommer arbetsuppgifterna aldrig vara helt tydliga, utan man får själv skapa en egen struktur i sitt arbete för att underlätta för sig själv. Collins (2015) belyser faktumet att socialsekreteraren upplever kontroll över sin arbetssituation, och begriper arbetsuppdraget, kommer det motverka stress. Lo nämner att hen även tar stöd från sin förste socialsekreterare när hen vill ha hjälp med att prioritera arbetet, detta för att undvika stress:

Och sedan att prioritera, och kan jag inte prioritera själv så får jag be antingen min förste socialsekreterare, min chef, att prioritera. Vad jag ska göra först och vad jag ska vänta med, för att inte bli stressad. För börjar man röra i allting så får man ingenting gjort istället tror jag.

I likhet med Astvik och Melin (2013) påtalar Lo att prioritering i arbetet hjälper hen att minska stressen. Vid behov kan även chefen bidra med att strukturera och prioritera arbetet för Lo. Prioritering i arbetet är även något som Ellis tar upp i sin intervju och anser också att det är av stor betydelse att prioritera samt strukturera arbetet. Ellis hävdar att chefen kan hjälpa till med att strukturera socialsekreterarnas kalendrar och hjälpa dem att prioritera ärenden.

5.2.1 Verksamhetens struktur

Anderson (2000) skriver om hur arbetsmiljön och hur verksamhetens struktur ser ut, i den bemärkelsen hur verksamheten är organiserad för socialsekreterarna och deras riktlinjer hur deras arbetsuppgifter ska utföras, har en inverkan på socialarbetarens välbefinnande. Stress, i detta avseendet innebär att socialsekreteraren upplever att denne saknar förmågan att motsvara organisationens krav, vilket också kan uppkomma i samband med kravet på dokumentation. I likhet med detta uttalar sig Alex: ”Och det kan vi väl se

generellt sätt att när det var så hemskt så var det ju dokumentationen som fick stryken på foten, för vi prioriterar klienterna”. Alex syftar på att dokumentationskraven inom socialtjänsten är orimliga för socialsekreterarna, som har inneburit att de ska hinna med att dokumentera samtidigt som de ska kunna prioritera alla sina klienter. Vidare lyfter Sam och Alex i intervjun att allt ska dokumenteras och att det administrativa arbetet tar upp mycket tid, som de egentligen hade kunnat tillägna åt att hjälpa klienterna i bredare utsträckning. Anderson (2000) skriver om att dokumentation för socialarbetare kan ta upp till femtio procent av dennes arbetstid. Alex och Sam anser att tiden inte alltid räcker till för dokumentation och att det bidrar till stress. Sam tar också upp att de kommer ändra riktlinjerna för hur utredningarna ska utföras. Detta är något som Sam är osäker på hur det kommer att fungera i praktiken och nämner:

Sedan är det också så att det är mycket dokumentation och nu kommer det bli ännu mer dokumentation för nu ska vi ha utredningarna på tre månader. Innan har vi haft på sex månader, där vi har haft en lång, en grund och en sådan som är en lite kortare variant. Nu ska vi köra en grund och tre kortare per år efter tre månader. Jag vet inte hur detta ska fungera för då kommer vi bara att skriva utredningar och vi ska ändå ha våra uppföljningar och hur kommer det funka med de utredningarna.

Som framgår i citatet ovan förefaller dokumentationen öka för socialsekreterarna och detta upplevs som obegripligt är något som kan förstås i linje med Antonovskys (2005) påtalade om att det är viktigt med begriplighet för att individer ska veta hur de ska hantera en påfrestande situation.

Alex nämner att deras personalomsättning har bytts ut två gånger under en väldigt kort period. Detta bidrog till en hög arbetsbelastning och för många ärenden på per socialsekreterare, vilket resulterade i att tiden knappt räckte till. Regler måste följas när utredningar ska skrivas, hur länge utredningen pågå och när uppföljningar ska ske. Har socialarbetaren för många ärenden hinner denne inte följa processen i hur en utredning ska verkställas. Något som också lyfts av Anderson (2000), att krav på dokumentation upptar stor del av socialarbetarens tid och kan därmed ge upphov till stress. Alex påstår att detta har medfört att det har blivit väldigt många nyanställningar, eftersom verksamheten försökt lösa den höga arbetsbelastningen genom att nyanställa. De nyanställda kan däremot inte alla rutiner och begriper inte alla arbetsuppgiften vilket Alex nämner kan vara en stress i sig, ett uttalande som går att förstå utefter Antonovsky (2005).

Sam tillägger att de tidigare var uppe i 55 ärenden per socialsekreterare och nu är de nere i 32 ärenden. Ärendemängden har minskat och att Sam berättar att socialsekreterarna har fått förstärkning. Detta efter att de länge har uttryckt att de har för hög arbetsbelastning och för många ärenden vilket gör att tiden inte räcker till, detta kan förstås i likhet med det som Anderson (2000) lyfter att hur arbetet är organiserat samt hur många ärenden den enskilde socialsekreteraren har, kommer påverka dennes välmående.

Kim berättar också om att tidsbrist kan vara ytterligare en faktor som bidrar till stress för att hen har för många ärenden samtidigt. En annan faktor som bidrar till stress, kan vara när det är för många aktörer inblandade i ett ärende. Kim menar att andra aktörer och olika myndigheterna kan ha riktlinjer och lagar, vilket kan

försvåra samarbetet eftersom de följer olika regler. Detta i sin tur kan ge upphov till stress eftersom det kan vara otydligt eller svårt att veta vilken lag som står över vilken, samt vem som kan fatta beslut i olika frågor. Begripa och förstå uppgifter eller arbetsuppdrag är något som är väsentligt för att socialarbetaren enklare ska kunna hantera situationen (Antonovsky 2005). Det framkommer även att det inte sällan är så att socialarbetaren även utför andras uppgifter berättar Kim, och hävdar:

Ja men det blir lätt så speciellt om man har en placering av ett barn, så brukar det bli otydligt vem som ska göra vad. Om det är familjehemsgruppen, eller om det är utredande socialsekreterare som ska ta reda på skolor ...då är det svårt att veta om deras lagar går över vår eller vem som har det yttersta ansvaret när det gäller barnen. Det kan lätt bli att socialsekreteraren gör alldeles för mycket och sedan kan det i slutändan ändå bli så att man egentligen inte skulle ha gjort de uppgifterna och det blir en stress i sig. För då har man lagt ner mycket tid på ett ärende, men så är det någon annan som ska ta det beslutet ändå, och då har man nästast jobbat lite i onödan.

I intervjun med Alex och Sam lyfter de också problematiken med samarbete med andra myndigheter och kommuner. De är inte nöjda med hur samarbetet fungerar med bland annat vård och omsorg, där de lyfter att de är otydlighet när det handlar om vilken myndighet som har vilket ansvar. De upplever att det knappt existerar något samarbete. Det förekommer tillfällen där Alex och Sam anser att de tar på sig uppgifter som egentligen inte ingår i deras arbetsbeskrivning. Eftersom det inträffar att myndigheterna är oense eller har olika riktlinjer angående tillvägagångssätt, uppstår en problematik som både Alex och Sam anser påverkar klienten negativt.

Även Lo berättar att samarbetet myndigheter emellan kan vara otydligt i de organisatoriska frågorna, i den mening att det är svårigheter om vilket organ som ska ha huvudansvaret i frågan som gäller exempelvis under vilken myndighet klienten ska föreligga. Detta bidrar, enligt Lo, till att klienten måste träffa många olika aktörer och det brukar inte vara gynnsamt för klienten.

En situation Lo tar upp som kan bidra till stress på arbetsplatsen är när klienter förväntar sig att de ska utföra något som de inte har möjlighet att göra. Detta är något Lo hanterar genom att förklara för klienten hur det ligger till och varför, och tillägger att det är det enda Lo kan göra i den situationen. Även Ellis lyfter detta faktum, och förklarar att det är tvådelat, eftersom hen är myndighetsperson, men samtidigt vill Ellis bibehålla en god relation till klienten. Ellis säger att det hen kan göra i den situationen är att vara tydlig och förklara för klienten. Kim nämner också att hens tillvägagångssätt i likartad position är att förklara situationen för klienten, men vidareutvecklar också att hen kan försöka hitta lösningar genom att rådfråga andra myndigheter och aktörer.

5.2.2 Trygghet i rollen

Kim tar upp att något som kan upphov till stress är allmänhetens uppfattning om socialsekreterarnas roll, genom att de inte begriper vad socialtjänsten utför för arbete och har ofta en negativ bild av myndigheten. Detta medför att Kim måste ta mer tid att förklara för klienten om att socialtjänstens motiv är att hjälpa dem. Detta bidrar till att Kims stressnivå ökar eftersom det ger mindre tid till

utredningen. I linje med det Kim lyfter, hävdar Lloyd et al. (2002) att stress kan uppkomma för socialarbetaren när deras arbetsroll inte är tydlig för allmänheten eller andra professioner.

Ellis påpekar också att stressen ökar när hen inte förstår sina arbetsuppgifter (Antonovsky 2005) och när Ellis dessutom inte upplever att rollen som socialsekreterare är tydlig. Lloyd et al. (2000) lyfter upp att de största bidragande faktorerna som ger upphov till stress är bland annat när socialsekreterarna upplever att kraven är för höga, att andra professioners förväntningar på den egna yrkesrollen inte stämmer överens med deras egna uppfattning av sin yrkesroll, och att inte ha vetskap om hur en del uppgifter ska utföras. Lloyd et al. (2002) menade på att otydliga mål eller oklara arbetsuppgifter kan resultera till att socialsekreterarna är otillfredsställda över sin arbetssituation, får minskad självkänsla, minskad självförtroende och känner inte motiverade i samma utsträckning. Tydlighet i yrkesrollen och klarhet i arbetsuppgifterna motverkar utbrändhet bland socialsekreterare. Ellis berättar att det handlar om att bli trygg i sin yrkesroll och att det tog ett tag för Ellis att känna trygghet i socialsekreterarrollen. Dessutom påpekar Ellis att ju mer hen jobbar desto säkrare blir hen i rollen. Tryggheten bidrar till att Ellis vet hur hen ska utföra sitt arbete samt sina arbetsuppgifter:

Så jag känner att det som gör att jag jobbar kvar, är att jag kan jobbet. Vilket gör att jag känner mig i den rollen, och det gör att det inte blir så mycket stress, även om jag har mycket att göra så vet jag vad jag ska göra. Inte så mycket frågetecken.

Citatet påtalar i likhet med vad Collins (2015) uttryckt om väsentligheten i att känna trygghet i yrkesrollen. Vidare skriver Collins att self-efficacy är tilltron till den egna förmågan, och hur detta står i relation till hur individen möter verksamhetens krav och mål. Self-efficacy är desamma som individens självkänsla, och socialsekreterarens självförtroende kommer i sin tur att påverka dennes arbetsprestationen. Genom att ha en hög tilltro till sin egen förmåga kommer socialsekreteraren enklare att hantera svårigheter och stressfyllda omständigheter. Socialarbetaren ser krav och arbetsuppdrag som en utmaning och inte som ett hinder. Ellis nämner att man kan ta hjälp från kollegor och chef, men att det ändå finns uppgifter som ingår i deras tjänst och de ska socialsekreteraren klara av på egen hand. Collins (2005) belyser att känslan av kontroll i samband med arbetet reducerar påfrestande situationer, men även tilltron till sin egen förmåga att klara av arbetsuppgifter minskar stress på arbetsplatsen. Ellis säger också att det är viktigt att jobba med sig själv, förstå samt vara medveten om att man inte kan göra allting på en gång. Detta är något som Ellis säger att hen har lärt sig med tiden när hen jobbat som socialsekreterare. I början var det jobbet dygnet runt som gällde för Ellis, men att hen lärt sig att undvika att tänka på arbetet när hen slutat för dagen. I intervjun med Lo lyfter även hen betydelsen av att vara trygg i sin roll som socialsekreterare: ”Sedan vet jag, jag vet ju vad jag ska göra. Jag är trygg i min yrkesroll...” Lo fortsätter berätta att tryggheten i yrkesrollen, att begripa arbetsuppgifterna, är en bidragande faktor till minskad stress. Något som Lloyd et al. (2002) framhäver, och påstår att förstå arbetsuppgifter samt sin yrkesroll underlättar i arbetet. Lo lyfter även att hen tror att detta är något som kommer med erfarenheten att ha arbetat länge inom yrket. Lo påpekar att unga och nya kollegor är de som upplevs vara mest stressade på arbetsplatsen. Detta tror Lo beror på att de känner sig otillräckliga. Vid frågan om vad Lo trodde var anledningen till varför hen inte upplevde likartad stress, svarade

Lo att hen inte är en person som lätt blir stressad. Lo tillägger att hen har arbetat länge inom yrket och tror det också är något socialarbetaren lär sig med tiden. Även Ellis hävdar att som nyexaminerad brukar man ha mycket ambitioner och arbetar oavbrutet fastän kroppen säger ifrån. I likhet med vad Lo och Ellis påtalar så lyfter Anderson (2000) att socialarbetare som är unga och oerfarna löper större risk att bli utbrända eftersom de ofta har höga ambitioner och stark engagemang i arbetet.

5.2.3 Kort sammanfattning

Något som samtliga informanter lyfter är vikten av att förstå och begripa sina arbetsuppgifter. Detta upplevs minska stressen och underlätta att utföra arbetet. Tydlighet i arbetet kan skapas genom att själv skriva upp vad som ska göras, rådfråga vid osäkerhet kring arbetsuppgiften eller få hjälp med att prioritera ärenden från chefen. Bland informanterna framkom det också att vara trygg i sin yrkesroll bidrog till att arbetet blev mer gripbart.

Andra faktorer som informanterna anser bidrar till stress är otydligheten vid samarbetet med andra aktörer, inte ha någon att rådfråga, verksamhetens struktur och riktlinjer som dokumentationskravet samt att ha för många ärenden samtidigt. Detta leder det till tidsbrist och därmed ger upphov till påfrestning för socialarbetaren. Informanterna berättar att socialtjänsten har bemödat sig minska socialsekreterarnas arbetsbelastning genom nyanställningar, men det kan också leda till stress eftersom de nyanställda inte kan rutinerna. I samband med dessa situationer uppkommer även osäkerhet, otydlighet och det blir en obegriplig situation för socialsekreterarna.

5.3 Strategier vid stresshantering

Antonovskys (2005) andra komponent hanterbarhet påvisar att en individ med hög känsla av hanterbarhet kommer betrakta krav och utmaningar som något hanterbart, och finna resurser samt medel för att hantera en påfrestande situation. Gilbar (1998) framför att socialsekreteraren med hög känsla av hanterbarhet enklare kan veta hur denne kan gå tillväga för att undvika att utsättas för ohälsosam stress, eftersom de använder sig av mer lämpliga tillvägagångssätt för att hantera situationer de ställs inför. Samtliga socialsekreterare som deltog i intervjun har lyft att de använder sig av strategier för att minska stressen och höga arbetsbelastningen på arbetsplatsen. Detta är något som alla gör, dock har de olika strategier som de tillämpar.

5.3.1 "Jag var uppe i femtio flextimmars"

I intervjun berättar Kim att ett sätt att hantera den höga arbetsbelastningen, som de tidigare hade haft på hans arbetsplats, har varit genom övertidsarbete. Detta är en kompensatorisk strategi. Kompensatoriska strategier handlar om att socialsekreterare intar en form av hanteringsstrategi som exempelvis övertidsarbete, tar flextimmars, tar hem arbetet, sjuknärvaro, arbetar över lunchen och pauser för att få gjort arbetsuppgifterna (Astvik & Melin 2013). Kim förklarar att hen tidigare inte hann med alla arbetsuppgifter inom ramen för den på förhand givna arbetstiden, utan hanterade den höga arbetsbelastningen genom övertidsarbete och genom att ta hem arbetet. Detta bidrog till att Kim dels stannade kvar på arbetsplatsen och arbetade sena kvällar och dels kom in tidigt på morgonen för att försöka arbeta igen det som hen inte fick utfört tidigare. Kim berättade att hen innan också hade vana att arbeta hemma för att hinna med sina arbetsuppgifter:

Tills vi blev tillsagda av chefen så har det varit väldigt mycket övertid. Att man sitter kvar sena kvällar och kommer till jobbet jättetidigt på morgonen och försöker jobba ikapp men ändå försvinner hela dagen. Sen kommer man hem och kanske skriver hemma också, så man jobbar hela dagen, man kanske jobbar från sju till tio på kvällen.

Vidare fortsätter Kim berätta att hen tidigare kunde arbeta över flera dagar i veckan:

Så var det inte i början utan man kunde sitta och jobba över flera dagar i veckan och det var inte riktigt någon som tog till sig det utan man fick bara en massa nya ärenden som man förväntades göra. Man förväntades utreda så många ärenden som möjligt även om det var arbetsbelastning som skulle kunna täckas av två socialsekreterare kanske.

I likhet med Kim, berättar Sam att hens strategi för att hantera den stressfyllda arbetsmiljön är att arbeta över för att hinna med arbetsuppgifterna. I liknelse med detta skriver Astvik och Melin (2013) om att övertidsarbete är en hanteringsstrategi för att minska socialsekreterarens stress vid hög arbetsbelastning. Övertidsarbete innebär att den enskilde arbetar utför de på förhand givna arbetstimmar, det vill säga utanför en hundra procent tjänst. Sam uttalar sig: ”Det händer att jag sitter här till sju på kvällen och försöker reda i tjänsten...det är mitt sätt, det är min strategi för att man inte ska få för mycket stress...”. I intervjun berättar Alex om sin strategi vid hög arbetsbelastning vilket var att ta flex timmar, som också är en kompensatorisk strategi.

Under ett och ett halvt år när jag var förste, då var jag var uppe i över 50 flex timmar och det är inte okej. Då var man var här på morgonen och gick hem rätt så sent på kvällen.

I linje med vad Alex framför i citatet lyfter Astvik och Melin (2013) att ta ut flex timmar är en strategi som socialarbetare kan tillämpa när de känner att de inte hinner få gjort uppgifterna på sin arbetstid. Strategin ger socialsekreteraren en upplevelse av kontroll för att undvika en ohanterlig stressfull miljö, både i arbetet men även när inte är i tjänst.

Samtliga socialsekreterare; Alex, Sam, Kim och Ellis påpekar att övertidsarbete är en strategi som fungerar tillfälligt, men är ingen hållbar strategi över tid, utan leder till ytterligare påfrestning. Vidare påpekar Ellis och Kim att övertidsarbete samt att ta hem arbetet kan resultera i sjukskrivning om dessa strategier tillämpas över en längre period, eftersom kroppen tillslut inte klarar av stressen den utsätts för. Ellis uttrycker sig: ”Oftast så är det så att man sjukskriver sig inte utan man försöker så långt det går tills tyvärr det blir försent och kroppen säger ifrån”. Kim uttalar sig på likartat vis:

Men jag tänker generellt så känns det som att många socialsekreterare tar till åtgärder lite försent. Man kör på, för det förväntas av oss. Och så kör man på tills det är för sent. Och så blir det sjukskrivning istället.

I likhet med vad Ellis och Kim berättar lyfter även Anderson (2000) att användandet av kompensatoriska strategier som exempelvis övertidsarbete kan över en längre tid leda till stress och utmattning bland socialsekreterarna.

Ytterligare en kompensatorisk strategi som Kim lyfter är sjuknärvaro. Kim berättar att socialsekreterare är ett yrke där det inte finns vikarier som kan tillträdas. Vidare fortsätter Kim säga att när hen är sjuk en dag eller två dagar finns det ingen som kan gå in och skriva någonting åt socialsekreteraren, utan arbetsuppgifterna väntar när socialsekreteraren kommer tillbaka. Kim förklarar att en faktor som ger upphov till stress är vetskapen kring att man inte kan vara sjukskriven för det finns ingen annan som kommer kunna uträtta ärendena åt en utan arbetsuppgifterna väntar. Detta kan vi även förstå utifrån vad Astvik och Melin (2013) påtalar när de uppger att ett sätt att hantera den höga arbetsbelastningen på arbetsplatsen, är genom att socialsekreterarna tillämpar den kompensatoriska hanteringsstrategin sjuknärvaro. Vilket innebär att socialsekreterarna inte sjukskriver sig trots denne är sjuk utan arbetar ändå, eftersom att arbetsuppgifterna väntar när denna är tillbaka vilket bidrar till ytterligare stress (Astvik & Melin 2013).

Ellis nämner dock att andra strategier för att hantera hans stress kan vara att ta extra långa lunchraster, ta fler pauser, och ibland jobba kortare dagar. När Ellis känner sig väldigt stressad tar hen en sjukdag. Ellis påpekar att detta inte kan betraktas som en långsiktig lösning men att det är en tillfällig lösning. Något som Ellis lärt sig med tiden för att strukturera upp arbetet, är att skriva ner på en lista allt som behövs göras för att kunna frige sig från arbetet när hen går, och inte uppleva stress när hen lämnar arbetsplatsen. Lo säger också att hen utför sitt arbete under arbetstimarna, och när hen går hem lämnar Lo arbetet på arbetsplatsen. Även Alex och Sam lyfter att de kan undgå att tänka på arbetet när de lämnar verksamheten.

5.3.2 "Jag har dragit ner på ambitionsnivån"

Collins (2015) hävdar att individer med en stark kontrollfokus har oftast högt psykiskt välbefinnande, uttrycker tillfredsställelse över sin arbetsmiljö, och känner mer framgång i yrket. Om socialsekreteraren upplever att situationen är kontrollerbar så kommer denne även finna lämpliga strategier för att hantera situationen. Om socialsekreteraren däremot upplever en avsaknad av kontroll kommer det istället bidra till att hen blir mindre engagerad i sina arbetsuppgifter.

Astvik och Melin (2013) förklarar att när de kompensatoriska strategierna inte fungerar längre eller inte är lika effektiva kan det medföra till att dessa ersätts med kravsänkande hanteringsstrategier. De kravsänkande strategierna innebär att socialsekreteraren sänker sin ambitionsnivå och tidigare krav, eftersom dessa upplevs vara omöjliga att leva upp till, vilket skiljer sig från deras tidigare uppfattning. Lex berättar om strategier som hen tillämpar på sin arbetsplats efter att hen fick utmattningssyndrom. Vidare berättar Lex att hen skickar brev i stället för att ha telefonkontakt med sina klienter. Lex använder sig av det tillvägagångssättet för att få sagt det hen vill, samt att hen uppfattar det som effektivare genom att det inte ger klienterna samma möjlighet att ställa frågor rörande annat. Anderson (2000) påtalar liknande, och framför att socialsekreterare som upplever hög arbetsbelastning kan hantera den genom att distansera sig från klienten. Andra strategier Lex använder sig av i arbetet för att motverka stress, som hen tar upp i intervjun, är att stå upp och arbeta på kontoret för att visa

kollegor att hen är upptagen så de endast ställer viktiga och arbetsrelaterade frågor. Det finns annars en tendens att kollegorna stannar kvar och pratar om oväsentligheter i relation med arbetet. Lex stänger även till kontorsdörren vid tillfället för att visa att hen är upptagen. Lex upplever att effektivitet minskar stress. Denna strategi är att sänka kvaliteten i arbetet och minska kraven för att kunna hantera den höga arbetsbelastningen och stressen den medför. Med andra ord använder Lex kravsänkande strategier:

Och sen är det så att jag har dragit ner på ambitionsnivån, det är ytterligare ett sätt att hantera stress. Jag har dragit ner på ambitions nivåerna vilket gör att mina klienter inte kommer lika fort framåt som de gjorde innan...

Ellis lyfter att en bidragande faktor till stress är inte alltid stressen i sig, utan att i yrket möta många människor i utsatta situationer, som ger upphov till att socialsekreteraren blir utmattad av att alltid känna in och ta del av andra människors livshistoria varje dag. Anderson (2000) lyfter något liknande om att socialsekreteraren som använder sig av aktiva hanteringsstrategier kan minska avhumaniseringen av klienten och bidra till att socialsekreteraren upplever framgång i arbetet. Dock motverkar inte strategierna emotionell utmattning.

5.3.3 Betydelsen av att uttrycka känslor

Vid diskussioner kring hur stress kan hanteras inom socialtjänsten lyfter samtliga socialsekreterare Kim, Sam, Alex, Ellis och Lo att en strategi kan vara att tala med en kollega för att minska stressen.

Kim och Sam berättar att man kan gå in till en kollega på rasten för att få ut sin frustration eller avlasta sig och menar att detta hjälper dem att hantera stressen på arbetsplatsen. Sam tar upp att man kan se detta som en omedveten strategi. Lo framför att det är viktigt som socialsekreterare att kunna sätta ord på de egna känslorna, framförallt om det uppkommer ett svårt ärende som väcker känslor hos den enskilde socialsekreteraren. Lo anser att den kollegiala handledningen, att ha någon att prata med är av stor vikt.

För tänker man mycket på det och om man inte får sätta ord och verbalisera det som man har upplevt, gör det att man kan uppleva stress och så bygger man på det. Och det blir kanske större än det hade blivit om man hade fått prata om det... Man behöver ösa ur sig och sedan kan det vara bra med det. Bara man får sätta ord på det.

Det som framkommer i citatet kan liknas med det Gilbar (1998) framför, vilket är att det är av betydelse att socialsekreterare får möjlighet att uttrycka sina egna emotioner och hitta tillvägagångssätt för att hantera dem. Det framkommer att socialsekreterare som erbjuds handledning känner sig inte stressade eller utmattade i samma utsträckning till skillnad från socialsekreterare som saknar möjlighet till handledning från exempelvis sin förste socialsekreterare.

Kim berättar att de har ett barnahus, det vill säga olika professioner som samverkar för barn och unga som misstänks vara utsatta för våld eller övergrepp, på deras arbetsplats. Där finns kuratorer och psykologer som Kim och hans kollegor kan rådfråga. Att kunna rådfråga andra verksamheter är en strategi som

Kim har för att minska stressen eftersom hen anser att de kan bidra med andra perspektiv och tillvägagångssätt.

5.3.4 Socialsekreterare som instrument

Vid diskussioner kring hur socialsekreterare hanterar situationer där socialarbetaren ingår i en myndighet som har lagar och riktlinjer som de bör förhålla sig till, framkom två skilda svar om hur de tänker kring fenomenet. Kim ansåg att det är viktigt att skilja mellan professionella och privata åsikter.

Försöka att tänka att det är inte jag som tar det beslutet utan att man ändå styrs av lagar och regler. Man får ju självklart ha sina egna åsikter och man tycker kanske det man gör är fel, men man får ändå tänka på att det inte är ens personliga åsikter utan gör man tar beslut i sin yrkesroll och inte som privatperson. Så det är väl en strategi tror jag.

Medan Alex hade ett annat perspektiv:

Men visst det har också hänt att det har fattats beslut som man inte tycker är rätt beslut och i våra utredningar skriver vi ju förslag till beslut och sedan skriver chefen själva beslutet. Och jag har vid ett par tillfällen inte velat skriva något förslag eftersom det inte har varit mitt förslag. Och jag tycker att det är helt fel insats men det blir vilda diskussioner kring detta, men samtidigt så känns det jättekonstigt att skriva ett förslag som man absolut inte står bakom.

5.3.5 Kort sammanfattning

Socialarbetare med hög känsla av hanterbarhet kommer finna lämpliga strategier för att möta de krav som organisationen ställer (Gilbar 1998; Antonovsky 2005). Informanterna tillämpade olika hanteringsstrategier för att hantera stressfulla arbetsituationer. Kompensatoriska strategier tillämpades av socialsekreteraren, eller hade tidigare använt sig av dem. Strategierna var övertidsarbete, att ta med arbetet hem eller sjuknärvaro. Tillvägagångssättet ansågs minska stressen för tillfället, men det var ingen hållbar strategi i längden eftersom detta gav upphov till betydligt mer stress. Något som också användes var kravsänkande strategier där socialsekreteraren sänkte ambitionsnivån i arbetet samt valde att ha mindre kontakt med sina klienter.

Några metoder som minskade socialsekreterarnas stress var att skriva lista på vad som skulle utföras, så att socialsekreteraren kunde frige sig från arbetsuppgifter när denne lämnade arbetsplatsen. Även vikten av att diskutera kring ärenden eller förmedla sin frustration till kollegor var ett sätt som var en förekommande strategi som samtliga informanter tillämpade. Att få uttrycka känslor är en metod för att hantera stress (Gilbar 1998).

5.4 "Man investerar i sitt eget engagemang"

Collins (2015) lyfter att det finns ett samband mellan KASAM och att vara nöjd med sitt arbete, samt att KASAM är ett bra redskap för att hantera stress. Journalisten Johanna Senneby (2014) har gjort en intervju med forskaren Astvik och i artikeln lyfter Senneby betydelsen av en god kommunikation med kollegor. Framförallt när det förekommer hög arbetsbelastning i den mån att det kan motverka stress på arbetsplatsen. Socialarbetare som har en hög arbetsbelastning saknar en god kommunikation med sina kollegor. Genom att ge en konstruktiv

kritik som går emot organisationens riktlinjer kan det betraktas som socialsekreteraren inte är lojal gentemot verksamheten, därför kan socialarbetare ha svårigheter i att säga nej till ärenden.

Vid samtliga intervjuer har alla deltagarna berättat att kollegorna är av stor betydelse för trivseln på arbetsplatsen, samt när det berör stresshantering. Lex berättar om att skillnaden på vem som är arbetsledare har haft en stor inverkan i hans arbete. När Lex fick en ny chef som han upplevde lyssnade, har det minskat stressen på arbetsplatsen. Lex fortsätter berätta att han har svårt att säga nej till nya arbetsuppgifter (Senneby 2014). Enligt Lex är kollegorna respektfulla samt ett bra stöd vid påfrestande situationer, och att det nu finns utrymme och möjlighet att uttrycka stress på arbetsplatsen. Både Alex och Sam berättar att de tar hjälp från sina kollegor, eftersom de också är väl införstådda i arbetssituationen, vilket kan hjälpa att reducera stressen på arbetsplatsen. Dock nämner de att arbetsledningen inte har samma förståelse för deras höga arbetsbelastning eller inblick i hur förhållandet för socialsekreterarna ser ut, och därmed hjälper de inte att dämpa socialsekreterarnas stress i arbetet. Kim upplever att samarbetet mellan sin arbetsledare är bra och detta medför att han kan fråga angående ärenden som är oklara och det bidrar till att stressen minskar. Ellis upplever också att förste socialsekreteraren är till stor hjälp i fråga om hur arbetet ska struktureras samt prioriteras, vilket underlättar för han. Ellis erfar att kollegorna alltid finns som stöd, och att de alla samarbetar och hjälps åt när det är möjligt. Även Lo lyfter att det finns möjlighet att uttrycka stress på arbetsplatsen och att de har Arbetsplatsträff (APT) en gång i månaden där de diskuterar arbetet i mindre grupper. Stöd från kollegor är också en viktig del menar Lo och påpekar att det är väsentligt att ha en bra arbetsgrupp och känna sig trygg i den. Antonovsky (2005) hävdar att individens trygghet till omgivningen och sig själv är en stor del av KASAM.

5.4.1 "Vi brinner alla för individen"

Collins (2015) framför att en socialsekreterare med en stark känsla av sammanhang har förtroende för omgivningens krav samt yttre omständigheter. Detta bidrar till att även påfrestande omständigheter upplevs av socialsekreteraren som begripliga och inte omöjliga att hantera. En individ med hög känsla av sammanhang har tillgångar som förtroende för sin egen förmåga att klara av att möta påfrestande samt känna tilltro till att få omgivningens stöd vid behov. Den enskilde socialsekreteraren med hög KASAM ser krav som utmaningar och inte som något i en negativ bemärkelse. Hög känsla av sammanhang anses vara ett bra redskap eller hanteringsstrategi vid stress och utbrändhet. Astvik och Melin (2013) tar upp att det finns ett samband mellan hög arbetsbelastning och stress inom socialtjänsten. På frågan om Lex upplever att känslan av meningsfullhet minskar svarar Lex istället följande: "...meningsfullheten minskar inte stressen, nej utan det är mer hur arbetet är upplagd". Lex berättar om att hans stress inte är relaterad till något personligt, utan stressen uppstår i och med verksamhetens organisering och hur arbetet är strukturerat. Även Anderson (2000) betonar att hur det sociala arbetet är organiserat och strukturerat kan medföra till stress bland socialsekreterarna. Vid diskussioner kring hög ärendemängd, som leder till tidsbrist, förklarar Alex att det endast går att lösa genom att anställa nya socialsekreterare. På så vis kan det bidra till att ärendemängden per anställd minskar. Alex uttalar sig enligt följande:

... för hade jag stått och märkt burkar på en fabrik hade jag struntat i hur många burkar jag hade märkt eller inte. Men här är det människor i utsatta situationer och vem av dem ska du strunta i.

I linje med citatet framför även Gilbar (1998) att det går att konstatera att det finns en korrelation mellan att vara tillfredsställd på arbetsplatsen och att ha en hög känsla av sammanhang. Det framkommer att socialsekreterare med stark känsla av sammanhang också presterar bättre i arbetet och upplevde att de gjorde stora framsteg på sin arbetsplats. Socialsekreterare kände sig inte lika utmattade jämfört med de socialsekreterarna med en svag KASAM. På frågan om vad det är som medverkar till att socialsekreteraren klarar av att utföra sitt arbete trots en relativ hög arbetsbelastning svarar Kim följande:

Det är väl för att jag älskar det, att jag älskar att jobba med barn. Även om man kanske inte får ut så mycket av det rent fysiskt och man kanske inte ofta är så omtyckt. Men man känner att man kan göra en förändring i en människas liv eller i alla fall hjälpa till att stötta så att det blir någon positiv förändring, så det gör en mer motiverad.

Gilbar (1998) belyser att socialsekreterare kan uppleva känslan av meningsfullhet genom att arbeta med individer i utsatta situationer och se deras utveckling och framsteg. Detta framförs även av Kims uttalande ovan.

I intervjun talar Kim om faktorer som stressar och strategier som hen tillämpar i strävan efter att reducera stressen i arbetet. Kim vill poängtera att det är intresset av att hjälpa människor samt känna att man gör skillnad i människors liv som är motivationen. Detta gör att Kim klarar av sitt arbete trots hög arbetsbelastning. Alex påpekar att hen ofta har en varaktig kontakt med sina klienter och uppskattar och tycker det är väldigt upplyftande att se utvecklingen hos klienterna hen arbetar med, och det är det som driver henne framåt i arbetet. Detta är även något som Sam lyfter och berättar att det är fantastiskt att se klientens framsteg och se att de lyckas. Sam berättar också att det är betydelsefullt att skapa en relation med klienterna och alstra förtroende. Förändringsarbete och ha möjligheten att följa klientens utveckling är något som Sam uttrycker som att ”det bubblar inom mig”. Och påpekar att det är att observera förändring hos klienten som driver Sam i arbetet. Gilbar (1998) skriver att se utveckling och förändring hos socialarbetarens klienter främjar arbetet och motiverar den enskilde socialarbetaren (Gilbar 1998).

Man gör enorma skillnader och förändringar i andra människors liv. Vilket är jätteroligt såklart, speciellt för klienter men också för den enskilde socialsekreteraren, då det blir bevis på att man gör rätt. Och vi brinner alla för individen, det är därför vi har valt det här yrket...

Antonovskys (2005) salutogenetiska modell fokuserar på individens hälsa och hälsofrämjande faktorer. Intresset för varför individer som är utsatta för svåra påfrestningar i livet ändå bibehåller en god hälsa är grunden för KASAM-teorin. Antonovsky menar på att en individ med högt värde på meningsfullhet kommer konfrontera utmaningen och söka mening samt betydelse i den påfrestande situationen för att kunna hantera den. Ellis upplever att hens arbete är meningsfullt och viktigt och anser att detta bidrar till att hen hanterar stress bättre.

”Att det här är meningsfullt och viktigt tror jag och det är väl också tillbaka till den frågan varför man jobbar kvar” (Antonovsky 2005).

Vid frågan om meningsfullheten reducerar stress svarade Lo att det är svårt att besvara. Samtidigt hävdar hen att om man tycker arbetet är roligt kommer det leda till att man också bli mindre stressad. Lo säger att stress i sig kan vara att man tycker att det är jättetråkigt att gå till jobbet, och att det blir en stressande faktor. Lo tillade även i samtalet att det är viktigt att vara nöjd med sitt arbete och att det är av stor betydelse att man tycker om att jobba med människor och även uppskatta att det är ett högt tempo på arbetsplatsen. Lo nämner också vid flertal tillfällen att hen inte har lätt för att drabbas av stress och uppskattar arbetets oförutsägbarhet.

Man måste tycka att det är roligt, man måste tycka om människor och tycka om att jobba med människor. Och tycker man inte att jobbet är roligt så kommer man bli stressad och då kommer man inte göra ett bra jobb. Och sedan behöver man tycka att det är roligt med lite fart. Det är oförutsägbart och jag har kalender och inbokade besök men sedan så vet jag aldrig vem som kommer och vad som kommer hända under dagen... Men det ger en glädje i jobbet att det är lite fart i det, även om man möter mycket tråkigt också...

Även Alex tar upp att hen tycker det är spännande när arbetet inte är förutsägbart, och att komma till arbetsplatsen utan att riktigt veta vad som väntar. Alex lyfter att det är roligt att gå genom dörren till arbetet förutsättningslöst och oavsett vad som dyker upp så hanterar de det. Alex hävdar att de ännu inte kunnat hantera något som uppstått i arbetet. En hög känsla av hanterbarhet kommer möta krav och påfrestningar som en utmaning som en företeelse som går att hantera (Antonovsky 2005). Genom att ha hög tilltron till sin egen förmåga att kunna hantera verksamhetens krav, kommer det vara enklare för individen att hantera stressande omständigheter och ser det som en utmaning (Collins 2015).

Vidare berättar Alex om betydelsen att tycka om det arbete man utför. När Alex investerat och lagt ner mycket tid i arbetet och ser resultat, påminner det Alex om varför hen fortsätter att arbeta på sin arbetsplats. Alex berättar om en period på socialtjänsten när det var oerhört många ärenden per socialsekreterare och hög arbetsbelastning, att hen ställde sig frågan varför hen jobbade kvar. Men när frågan ställs om varför Alex ändå arbetade kvar blir svaret:

När all tid och energi man lägger ner ger resultat och det blir bättre för den enskilda... man investerar i sitt eget engagemang. Annars hade man nog inte varit här. För det här är inte brickor i ett spel. Det här är människor.

5.4.1 Kort sammanfattning

Det finns samband mellan KASAM och att vara nöjd med sitt arbete. KASAM är ett bra redskap för att hantera påfrestning (Collins 2015). Stress kan motverkas genom att ha god relation till sina kollegor. Samtliga informanter tog upp värdet av sina medarbetare och att det är av betydelse att ha en bra arbetsgrupp och känna sig trygg i den, vilket i sin tur kan reducera stressen. Trygghet i sig själv och individens trygghet till omgivningen är en central del av KASAM (Antonovsky 2005).

Antonovsky (2005) belyser att komponenten meningsfullhet är den tyngsta komponenten. Samtliga socialsekreterare som deltog i studien lyfter att motivationen är intresset att vägleda människor och göra skillnad i individers liv. Det är väsentligt att uppskatta att arbeta med människor, för tycker socialsekreteraren inte arbetet är roligt kan det ge upphov till stress. Det framkom också att socialarbetare som tyckte det var givande och spännande att arbetet är oförutsägbart, tror på sin förmåga att hantera stressfulla situationer. Begriplighet, hanterbarhet samt meningsfullhet samverkar, för utan motivation kommer socialarbetaren sluta reagera i arbetsmiljön och därmed kommer den bli obegriplig. Det är väsentligt för den enskilde att begripa omgivningen denne finner sig i för att veta vilka resurser som finns till förfogande så socialarbetaren kan hantera omständigheten. Om inte individen tror det finns resurser tillgängliga kommer meningsfullheten minska och strävan efter att handskas med situationen kommer avta. Ett framgångsrikt sätt att hantera problem är i relation till KASAM (Antonovsky 2005).

6. SLUTSATSER

Föreliggande kapitel är indelat i tre delar. Den första delen fungerar som en övergripande sammanfattning och diskussion kring teman; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Den andra delen lyfter slutsatser och den tredje delen tar upp framtida forskning.

6.1 Sammanfattande diskussion

Något som framkommer i samband med intervjuerna är betydelsen av att begripa arbetsuppgifter. Detta är även något som Antonovsky (2005) påtalar. Tydlighet i arbetet bidrar till att stressen minskar och det blir lättare att utföra arbetsuppgifterna. Genom att skriva en "att göra-lista", rådfråga när det förekommer otydlighet eller oklarheter kring arbetsuppgifterna, eller när det kommer till att prioritera klientärenden med arbetsledaren kan uppdraget och yrkesrollen bli tydlig för socialsekreteraren. Att socialsekreteraren känner trygghet i yrkesrollen medverkar till att begripliggöra arbetet.

Intervjupersonerna framförde att faktorer som kunde frambringa stress hos socialsekreterarna var när det förekom otydlighet i samverkan med andra myndigheter, att inte kunna rådfråga medarbetare, hur organisationen är organiserad exempelvis dess riktlinjer som dokumentationsskyldighet samt att ha många klientärenden. Detta i sin tur kunde ge upphov till tidsbrist. Det framkommer att socialtjänsten har försökt hantera den höga arbetsbelastningen, genom att nyanställa. Däremot kan detta resultera i stress då de nyanställda inte alltid förstår eller begriper rutinerna.

Det framkommer att socialsekreterare med en hög känsla av hanterbarhet hittar hanteringsstrategier för att kunna korrespondera med verksamhetens krav (Gilbar 1998; Antonovsky 2005). Socialsekreterarna tillämpade olika strategier när det uppstod hög arbetsbelastning på arbetsplatsen. Kompensatoriska hanteringsstrategier användes som exempelvis övertidsarbete, sjuknärvaro eller att ta hem arbete, eller så hade socialsekreterarna tillämpat dessa förut. Ett kortvarigt användande av dessa hanteringsstrategier upplevdes minska stress, däremot fungerade inte strategierna över en längre tidsperiod, då dessa kunde alstra ytterligare påfrestning. Socialarbetare tillämpade även kravsänkande strategier, det vill säga minskade kraven genom att exempelvis inte träffa klienterna i samma uträkning som tidigare.

En annan hanteringsstrategi vid stress som alla socialsekreterare ansåg bidrog till att minska stressen var att kunna uttrycka sina känslor kring ärenden inför kollegor (Gilbar 1998). Det framkommer att det finns en korrelation mellan KASAM och att vara tillfredsställd med den egna arbetsprestationen. KASAM anses vara ett användbart verktyg när socialsekreteraren befinner sig i en stressfylld arbetsmiljö (Collins 2015). En god relation till medarbetare kan minska stressen hos socialsekreteraren. Alla intervjupersoner lyfte betydelsen av sina medarbetare och att det är av stor vikt att ha en bra arbetsgrupp samt att vara trygg i den, eftersom det kan reducera påfrestningar. Det som är grundläggande i KASAM-teorin är att individen känner sig trygg i sig själv men även trygghet till sin omgivning (Antonovsky 2005).

Enligt Antonovsky (2005) är meningsfullhet den viktigaste komponenten i KASAM-teorin. Samtliga informanter som tog del av studien betonade att de upplever att de gör ett meningsfullt arbete och är intresserade av att stödja individer när de gör skillnad i sina liv. Informanterna belyser att det är av vikt att vilja arbeta med individer, eftersom om arbetet inte upplevs som givande kan det förorsaka stress. Socialsekreterare som upplevde att det är intressant och roligt att deras arbete inte är förutsägbart, hade även förtroende för att de skulle kunna handskas med påfrestande arbetsituationer. Komponenterna *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet* står i relation till varandra och samverkar. Om socialarbetaren inte upplever ett engagemang i arbetet denne utför, kommer denne sluta svara på de krav som hen ställs inför och därmed blir situationen obegriplig. Det är viktigt att socialsekreteraren har förståelse för den omgivning hen befinner sig i om det denne ska kunna finna passande strategier för att hantera påfrestningar. Upplever socialsekreteraren inte att det förekommer resurser till deras förfogande kommer detta resultera i att motivationen minskar och likaså deras vilja att hantera påfrestningar (Antonovsky 2005).

6.1.1 Begriplighet

I detta avseende menas med begriplighet, att socialsekreteraren förstår sin yrkesroll, har tydliga arbetsuppgifter, och har en tydlig organisering av arbetsuppgifter samt prioritering av ärenden.

Samtliga sex socialsekreterare betonade vikten av att enkelt förstå sina arbetsuppgifter. När arbetsuppdraget inte är tydlig nog för socialarbetaren kan det ge upphov till att denne väntar med att utföra uppgiften. Detta leder i sin turordning till att de otydliga uppgifterna socialsekreteraren erhåller. Med andra ord, de väntar med att genomföra dessa uppgifter eftersom arbetsbelastningen upplevs vara ännu värre.

För att framställa arbetsuppgifterna som begripliga var tillvägagångssättet att fråga sin förste socialsekreterare eller kollegor om hjälp, i samband med att socialsekreteraren upplevde arbetsuppgiften som otydlig. Rådfrågning vid oklarhet angående arbetsuppdrag minskade socialsekreterarens stress eftersom denne fick klarhet i hur arbetet skulle utföras.

Otydlighet i arbetsuppgifter kunde uppstå till exempel när socialtjänsten samverkade med andra myndigheter. Oklarheten uppkommer alltså när det inte finns tydliga direktiv och det blir diffust angående vilken myndighet som har vilken uppgift. Socialsekreterarna ansåg att otydligheten i vem som skulle genomföra uppdraget, bidrog till att de även utförde uppgifter utöver vad som ingår i deras arbetsuppdrag. Detta skapar en obegriplig situation för socialsekreteraren som resulterar i att stressen ökar för denne.

En tydlig struktur i arbetet och i arbetsuppgifter underlättade sålunda socialsekreterarnas arbetsbelastning. Genom att organisera arbetet, som att skriva lista på vad som behöver utföras samt i vilken ordning ärendena ska prioriteras, gynnade socialsekreterarens förståelse och gav tydlighet för hur denne skulle genomföra arbetet samt i vilken följd. Vid svårigheter att själv organisera arbetet, kunde socialsekreteraren be sin chef om vägledning om vad som bör prioriteras. Genom att få tydlighet i vad som ska genomföras och i vilken ordning, underlättade det socialsekreterarnas arbetsbelastning och därmed reducerades påfrestande situationer.

6.1.2 Strategier

I detta avseende menas med strategier olika tillvägagångssätt som socialsekreteraren tillämpar i arbetet när det framkommer hög arbetsbelastning, för att undvika att drabbas av stress. De strategierna som användes vid stress var kompensatoriska strategier, kravsänkande strategier, avhumniseringsstrategier, samt att uttrycka känslor. De kompensatoriska strategierna var bland annat övertidsarbete, sjuknärvaro, att ta ut flexitimmor och att ta hem arbetet. En tongivande strategi som urskildes bland den kompensatoriska strategin var övertidsarbete. Övertidsarbete innebär att socialsekreteraren inte arbetar inom ramen för det på förhand givna arbetstiden, utan arbetar utöver en 100 procents tjänst. En informant nämnde att hen tidigare kunde arbeta 15 timmar på en vanlig arbetsdag och detta kunde upprepas flertal gånger i veckan. Även andra informanter nämnde att övertidsarbete var en vanlig strategi vid stress. Denna hanteringsstrategi tillämpades när socialsekreteraren upplevde att arbetsuppgifterna inte uppnåddes verkställas under arbetstid. Därmed praktiserades strategin för att reducera den stress som medfördes av vetskapen om att arbetsuppgifterna behövde utföras.

Den kompensatoriska strategin ta ut flexitimmor innebär att arbeta över flera timmar utöver den givna arbetstiden, och ta ut ledighet en annan dag. Det är en strategi som socialsekreteraren använder för att minska stress när det förekommer hög arbetsbelastning på arbetsplatsen. En annan kompensatorisk strategi är sjuknärvaro som innebär att socialsekreteraren kommer till arbetet och sjukskriver sig inte fastän hen är sjuk. Detta för att ingen vikarie kan täcka upp och utföra arbetsuppgifterna åt den enskilde socialsekreteraren utan arbetsuppgifterna väntar, vilket är en faktor som ger upphov till stress för denne. Ytterligare en kompensatorisk strategi är att ta hem arbetet, vilket innebär att socialsekreterare utför arbetsuppgifter utanför arbetet. Detta för att hinna med arbetsuppgifterna och överleva den höga arbetsbelastningen samt stressen som den medför.

Kompensatoriska strategier upplevdes vara bra kortsiktiga strategier för socialsekreterarna vid hantering av hög arbetsbelastning. Däremot upplevdes de inte vara hållbara strategier över längre tid, eftersom det gav upphov till ytterligare stress bland socialsekreterarna, genom att exempelvis övertidsarbete över en längre period. Utifrån detta kan man tydligt se tidens betydelse i relation till strategier. Kompensatoriska strategier är en kortsiktig lösning som inte fungerar i längden i den mening att hela tiden utsättas för påfrestningar leder till fysisk och psykisk utmattning hos den enskilde, vilket i sin tur kan resultera i sjukskrivning. Däremot upplevdes kompensatoriska strategier vara en lämplig kortvarig strategi vid stresshantering eftersom den gav socialsekreterarna mer tid till att utföra arbetsuppgifterna. Socialsekreterarna upplevde att de inte hann genomföra arbetsuppgifterna och motsvara verksamhetens krav inom den på förhand givna arbetstiden. Informanten Lex som tidigare hade använt sig av de kompensatoriska strategierna under en fyra års tid fick senare utmattningssyndrom till följd av den höga arbetsbelastningen på arbetsplatsen. Detta i sin tur ledde till att hen började tillämpa kravsänkande strategier exempelvis kontakt med klienterna väljs bort och har ersatts med digital kommunikation, eftersom de kompensatoriska strategierna inte fungerade i längden. Även om socialsekreterarna använder sig av dessa tre huvudsakliga strategier förefaller det baseras på ett kortare tidsperspektiv. Med andra ord,

strategierna i sig själva förefaller inte vara hållbara i längden då de ger upphov till ytterligare stress. Detta leder till att socialsekreterarna intar andra strategier.

Kravsänkande strategier är en annan hanteringsstrategi som socialsekreterare använder sig av på arbetsplatsen när det förekommer hög arbetsbelastning. Kravsänkande strategier innebär att socialsekreterarna sänker den egna ambitionen samt kvaliteten i arbetet, vilket är ett sätt att hantera stressen som den höga arbetsbelastningen medför. Socialsekreteraren kan frigöra sig från ansvar genom att överlåta ansvaret till sin förste socialsekreterare. Strategin innebär att socialsekreteraren skyddar sig från att ta skuld vid felbedömningar i arbetet, vilket i sin tur minskar stressen.

En annan hanteringsstrategi som socialsekreterarna använde för att kunna hantera den höga arbetsbelastningen var att distansera sig från klienterna. Denna hanteringsstrategi innebär att socialsekreteraren tar avstånd från klienten genom att exempelvis ersätta klientkontakt med digital kommunikation, vilket var ett tillvägagångssätt att hantera stress och emotionell utmattning. Genom att ständigt vara känslomässigt engagerad i arbetet kan det ge det upphov till psykisk påfrestning för socialarbetaren. Även att ha vetenskapen om att klienten behöver stöd och insatser, men inte kunna erbjuda klienten denna hjälp utifrån socialtjänstens riktlinjer, bidrar det till stress. Eftersom denna klientkontakt innebär att socialsekreteraren tar del av klientens svåra livssituation, tar denne avstånd från klienten för att undvika känslomässig utmattning.

6.1.3 Meningsfullhet

I detta avseende menas med meningsfullhet känslan socialsekreterarna upplever på arbetsplatsen i relation med en bra arbetsledning och god relation till kollegorna. Vad som definierar en bra arbetsledning för socialsekreterarna är en god kommunikation mellan socialarbetaren och dennes förste socialsekreterare. En god kommunikation innebär för socialsekreterarna att de upplever att de kan rådfråga vid behov, får hjälp med att tydliggöra oklarheter vid arbetsuppgifter eller hjälp att prioritera ärenden. Även att de får utrymme till att uttrycka samtliga känslor socialsekreteraren känner på arbetsplatsen. Detta gjordes i form av kollegial handledning, som gav socialarbetare utrymme att diskutera arbetsuppgifter samt ärenden, vilket bidrar till att socialsekreterarna kan känna sig trygga i arbetsmiljön. Det minskade socialarbetarnas stress genom att ha insikten om att det fanns stöd att få vid behov.

En god relation med kollegorna ansågs vara av stor betydelse för samtliga sex socialsekreterare. Med en bra relation menas att socialarbetaren känner sig trygg i sin arbetsgrupp. Socialsekreterarna fick utrymme till att uttrycka samtliga känslor denne kände, i form av frustration, ilska eller glädje, för sina kollegor när det fanns behov av att verbalisera sina egna känslor. Känslan av att någon som förstår socialsekreterarens situation och att ha någon som lyssnar reducerar stressen för denne samt ökar känslan av samhörighet.

Meningsfullhet för socialsekreteraren uppstår i samband med dennes intresse av att arbeta och hjälpa människor. Motivation i arbetet uppkommer också genom trygghet i arbetsgruppen, eftersom det skapar en känsla av gemenskap. Genom att känna samhörighet blir socialsekreteraren trygg i att uttrycka sina åsikter och känslor, men även att få utrymme till att verbalisera sina känslor kan det öka förståelsen för omständigheten. Detta bidrar till att situationen eller uppgiften blir

tydlig och gripbar, vilket resulterar i att socialsekreteraren lättare finner lämpliga hanteringsstrategier.

6.2 Syfte och frågeställning

Syftet med denna studie var att undersöka vilka strategier socialsekreterare använder sig av för att motverka stressfyllda arbetssituationer. Det gjordes genom att besvara följande fråga: *”Vilka vardagliga, medvetna strategier använder socialsekreterare för att försöka undvika en alltför stressfylld arbetsmiljö?”*

Svaret på frågan är att socialarbetare tillämpar kompensatoriska strategier så som övertidsarbete, sjuknärvaro, att ta ut flexitimmor samt ta med arbetet hem, när de möter stressfyllda situationer. Dessa strategier ansågs vara lämpliga kortvariga hanteringsstrategier, men bidrog till ytterligare påfrestning om de tillämpades över en längre tidsperiod. Andra strategier som socialarbetarna använde sig av för att hantera sin arbetsbelastning var kravsänkande strategier, men även avhumaniseringsstrategier. En strategi samtliga sex socialsekreterare berörde var värdet av kollegor och betydelsen av att få uttrycka sina känslor.

En annan slutsats som kunnat dras är att prioritet, struktur och tydlighet på arbetsplatsen är strategier som underlättar för socialsekreteraren att utföra arbetsuppgifter samt minskar stress och undviker ytterligare påfrestande situationer.

6.3 Framtida forskning

Utifrån de resultat och slutsatser som framkommit i studien är det värt att tillägga att det kan finnas behov av att forska mer om strategier som fungerar i längden, utan att dessa ger upphov till mer stress. Under studiens gång fick vi reda på de strategier som socialarbetare kortsiktigt använder sig utav i arbetet. Med andra ord, strategierna i sig själva förefaller inte vara hållbara i längden eftersom de ger upphov till vidare stress. Stress under en längre varaktighet kan påverka kroppen fysiskt och mentalt, som i sin tur kan resultera i sjukskrivning. Därför kan det vara av vikt att söka efter kortsiktiga hanteringsstrategier som även går att tillämpa för socialsekreteraren på lång sikt. Utifrån de resultat som framkommit i samband med denna studien kan det konstateras att tidsperspektivet kan vara av vikt att ta hänsyn till i framtida forskning kring hanteringsstrategier vid stress.

REFERENSLISTA

Almqvist, R (2006) *New public management - om konkurrensutsättning, kontrakt och kontroll*. Malmö: Liber.

Alvesson, M (2011) *Intervjuer – genomförande, tolkning och reflexivitet*, Malmö: Författaren och Liber AB.

Anderson, D (2000) Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, Vol. 24, No. 6, pp. 839–848.

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

Aspers, Patrik (2011) *Etnografiska metoder*. Stockholm: Liber.

Astvik, W & Melin, M (2013) *Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa*.

Becker, HS, (2008) *Tricks of the trade – Yrkesknep för samhällsvetare*. Malmö: Liber.

Bringsrud Fekjær, S (2016) *Att tolka och förstå statistik*. Malmö: Gleerups.

Bryman A (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Upplaga 3. Stockholm: Liber AB

Chris Lloyd, Robert King & Lesley Chenoweth (2002) Social work, stress and burnout: A review, *Journal of Mental Health*, 11:3, 255-265.

Christensen T, Lægreid, PG & Røvik, KA, (2005) *Organisationsteori för offentlig sektor*. Stockholm: Liber.

Collins, S (2002) *Alternative Psychological Approaches for Social Workers and Social Work Students Dealing with Stress in the UK: Sense of Coherence, Challenge Appraisals, Self-Efficacy and Sense of Control*, *The British Journal of Social Work*, Volume 45, Issue 1, January 2015, Pages 69–85

Gilbar (1998) Relationship Between Burnout and Sense of Coherence in Health Social Workers, *Social Work in Health Care*, 26:3, 39-49.

Hansson K, Cederblad M, (2012) *Salutogen familjeterapi. I Fokus på familjen*. Årgång 40, nr 3.

Karlsson, T, S, (2017) *New public Management. Ett nyliberalt 90-talsfenomen*. Lund: Studentlitteratur.

Konarski, K (1998) ”Vår rädsla för hälsa?” (s.69-75) i *Röster om KASAM: 15 forskare granskar begreppet Känsla av sammanhang*, Stockholm: Forskningsnämnden.

Kumlin, T (1998) ”Korruptionen av existentiella insikten: en när(synt) läsning av den salutogenetiska modellen” (s.5-44) i *Röster om KASAM: 15 forskare granskar begreppet Känsla av sammanhang*, Stockholm: Forskningsnämnden.

Larsen A-K, (2009) *Metod helt enkelt: en introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Gleerups.

Lauris, M (2016) Styrning av socialt arbete skapar distans, Svenska Dagbladet – <https://www.svd.se/styrningen-av-socialt-arbete-skapar-distans> (hämtad: 2019-04-12)

Nilsson, B (2002) Vad betyder känsla av sammanhang i våra liv? Aspekter på stabilitet, kön, hälsa och psykosociala faktorer. Umeå university medical dissertations New series No 806.

Persson, A & Westerberg, O (2016) Rekordmånga lämnar sina jobb i Malmö stad, Sydsvenskan: <https://www.sydsvenskan.se/2016-03-28/rekordmanga-lamnar-sina-jobb-i-malmo-stad> (hämtad: 2019-04-15)

Senneby, J (2014) Bättre dialog kan minska stressen i socialtjänsten. Suntarbetsliv: <https://www.suntarbetsliv.se/forskning/organisatorisk-och-social-arbetsmiljo/battre-dialog-kan-minska-stressen-i-socialtjansten/> (hämtad: 2019-05-19)

Theorell, T (1998) ”Antonovsky och hans KASAM” (s. 76-77) i *Röster om KASAM: 15 forskare granskar begreppet Känsla av sammanhang*, Stockholm: Forskningsnämnden.

Theorell, T (2002) ”Kontroll över den egna situationen – en förutsättning för hantering av negativ stress” (s. 289-342) i *STRESS - Molekylerna, individen, organisationen, samhället* (red.) Arnetz, B & Ekman, R. 1 uppl. Liber.

Thurén, T (2013) *Källkritik*. Stockholm: Liber.

Westman, G (1998) ”Struktur och existens – två centrala begrepp” (s. 78-82) i *Röster om KASAM: 15 forskare granskar begreppet Känsla av sammanhang*, Stockholm: Forskningsnämnden.

BILAGOR

Bilaga 1

Informationsbrev

Studien kommer att genomföras av Majlinda Hoda och Ida Kärrnäs från socionomprogrammet termin 6 på Malmö universitet. Studiens övergripande ämne kommer att beröra vilka strategier socialsekreterare har för att undvika en stressfylld arbetsmiljö. Undersökningen kommer även att fokusera på att belysa vilka faktorer som socialsekreterare anser bidrar till stress i samband med arbetet.

Vi har valt att tillämpa metoden semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare för att besvara våra frågeställningar. Vilket innebär att vi kommer att ställa frågor utifrån en färdig intervjuguide, trots detta finns det samtidigt möjlighet och utrymme för informanterna att förtydliga samt vidareutveckla sina svar och även få en del följdfrågor. Vi kommer att spela in intervjuerna för att sedan kunna transkribera texterna och försöka hitta mönster och teman. Dessa mönster kommer att analyseras med stöd av tidigare forskning samt rimliga teorier för att kunna besvara undersökningens frågeställningar.

Studien kommer att publiceras på canvas, universitetets databas, och därmed en offentlig handling. Informanterna kommer förbli anonyma i uppsatsen och deltagandet i studien är frivilligt. och intervjupersonen har rätt att avbryta deltagandet när som helst.

Bilaga 2

Intervjuguide

Inledande frågor:

- Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
- Varför valde du att utbilda dig till socionom?

Begriplighet

- Hur upplever du din roll som socialsekreterare? Är den tydlig/otydlig? På vilket sätt?
- Hur upplever du din arbetssituation/arbetsmiljö?
- När du upplever att en arbetsuppgift är otydlig, hur påverkar det dig och ditt arbete? På vilket sätt? Exempel?
- Vilka faktorer anser du bidrar till att du känner dig stressad på din arbetsplats och brukar du vara medveten om dessa?

- Finns det yttre faktorer som hjälper dig att känna dig mindre stressad?

Hanterbarhet

- Hur reagerar du när du känner dig stressad? Fysiskt och psykiskt?
- Har du specifika strategier som gör att du hanterar stressen på arbetsplatsen trots att du arbetar med mänskliga problem? Vilka är dessa strategier?
- I vilka sammanhang känner du att du klarar av att hantera arbetsbelastningen?
- Har du upplevt att stress har haft en negativ inverkan på din arbetsprestation?
- I vilka sammanhang känner du att du inte hanterar stressen på arbetsplatsen? Varför?
- I en situation där du har känt att arbetsbelastningen var för hög, hur gjorde du för att ta kontroll över situationen?
- Upplever du att det finns möjlighet att uttrycka stress på din arbetsplats? Hur bemöts detta från kollegor och arbetsledare?
- Får du hjälp av dina arbetskollegor och arbetsledare? På vilket sätt?

Meningsfullhet

- Vad är det som gör att du klarar av ditt arbete trots hög arbetsbelastning?
- Vad är det som motiverar dig i ditt arbete?
- Känner du att ditt arbete är meningsfullt för dig och dina kollegor?
- Upplever du att känslan av meningsfullhet minskar stress? Kan du ge exempel på vilket sätt?
- Hur viktigt är det för dig att samarbetet mellan kollegor fungerar?