



EXAMENSARBETE

Våren 2011

Sektionen för Hälsa och Samhälle
Socionomprogrammet

Arbetsrelaterad stress bland socialsekreterare

- en kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelse av stress
samt hantering av den

Författare

Vlora Braha

Aneta Larsson

Handledare

Pernilla Franklin

Examinator

Daniel Melén

Abstract

Title: Work - related stress among social workers- A qualitative study about social workers, and how they cope work-related stress

Authors: Aneta Larsson & Vlora Braha

Supervisor: Pernilla Franklin

The purpose of our study is to examine whether stress among social workers is present, and if so, what strategies they and their supervisors use to manage work-related stress. The study is based on a qualitative method. The data consist of interviews, with six social workers and three supervisors. The study's theoretical framework is based on KASAM, SOC-sense of coherence by Antonovsky, demand- control- support model by Karasek & Theorell, stress theory by Hans Selye and coping strategies by Lazarus. The result of our study indicates that stress is present among social workers. The common stress symptoms are gastritis, difficulty concentrating and sleeping problems. The main factors that cause work- related stress are found to be workload, work environment, involuntary break, and responsibility. The study shows that stress is not constant and it is manageable thanks to coping strategies that the social workers and their supervisors use. Coping strategies that contribute to the reduction of stress are a supportive chief, social support, reasonable requests, clear leadership and functioning family. Social support and support from their supervisors is the most frequently mentioned copying strategies. Our result indicates that creating a supportive work environment is very important for the well-being of social workers.

Our result indicates that creating a supportive environment is very important for the wellbeing of social worker.

Keywords: stress, supervisors, workenviroment, socialwork, coping,

Förord

Vi vill passa på att tacka all personal på Arbete och Valfärdförvaltningen som deltagit i vår studie. Utan er hjälp hade vårt arbete inte kunnat genomföras. Tack även till Pernilla Franklin för hennes professionella stöd och de råd som hon har hjälpt oss med genom handledning.

Vi vill även tacka våra nära och kära som har funnits där för oss under den här tiden!

Avslutningsvis vill vi även tacka varandra för ett gott samarbete!

Kristianstad 25 maj 2011

Aneta Larsson & Vlor Braha

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 <i>Problemformulering och problembakgrund</i>	6
1.2 <i>Förförståelse</i>	7
1.3 <i>Syfte och forskningsfrågor</i>	8
1.4 <i>Undersökningens relevans för socialt arbete</i>	8
2. Bakgrund	9
2.1 <i>Centrala begrepp</i>	9
2.1.1 <i>Stress</i>	9
2.1.2 <i>Enhetschef</i>	9
2.1.3 <i>Coping</i>	9
2.1.4 <i>Arbetsmiljö</i>	10
2.2 <i>Hur uppstår stress</i>	10
2.3 <i>Kroppens reaktion på stress</i>	10
2.4 <i>Tidigare forskning</i>	11
2.4.1 <i>Arbetsrelaterad stress</i>	11
2.4.2 <i>Medarbetarenkät 2010</i>	13
2.4.3 <i>Coping</i>	13
2.4.4 <i>Krav, kontroll och socialt stöd</i>	14
2.4.5 <i>Arbetsledare</i>	15
3 Metod	16
3.1 <i>Val av metod</i>	16
3.2 <i>För- och - nackdelar med kvalitativ metod</i>	17
3.3 <i>Urval och avgränsning</i>	17
3.4 <i>Genomförande</i>	18
3.5 <i>Reliabilitet och validitet</i>	19
3.6 <i>Analysmetod</i>	19
3.7 <i>Forskningsetiska ställningstaganden</i>	20
3.8 <i>Inhämtning av litteratur</i>	21
4. Teoretiska utgångspunkter	22
4.1 <i>KASAM</i>	22
4.2 <i>Hans Selyes teori om stress</i>	23
4.3 <i>Karaseks och Theorells krav-kontroll modellen</i>	25
4.3.1 <i>Kontroll och krav</i>	25
4.3.2 <i>Socialt stöd</i>	26
4.4 <i>Lazarus teori om coping</i>	26
5. Resultat och analys	28
5.1 <i>Stress</i>	28
5.1.1 <i>Stressymtom</i>	29
5.2 <i>Stressfaktorer</i>	30
5.2.1 <i>Arbetsmiljön</i>	30
5.2.2 <i>Arbetsbelastningen</i>	32
5.2.3 <i>Ofrivilligt avbrott</i>	33
5.2.4 <i>Ansvar: myndighetsutövning</i>	34
5.3 <i>Copingstrategier</i>	35
5.3.1 <i>Prioritering</i>	35
5.3.2 <i>Stöd från chefen och kollegorna</i>	35
5.3.3 <i>Fritid</i>	37
5.3.4 <i>Eget ansvar över sitt mående</i>	38
5.4 <i>Vad kan enhetschefen erbjuda?</i>	38
6. Slutsats	40

7. Diskussion	41
7.1 Tillgänglighet	41
7.2 Stressrelaterad kurs	41
7.3 Socialt stöd	41
7.4 Arbetsbelastning	42
7.5 Chefens tidigare erfarenhet	42
7.6 Arbetsmiljön	42
Referenslista	43
Bilaga 1	47
Bilaga 2	48
Bilaga 3	49

1. Inledning

1.1 Problemformulering och problembakgrund

I en genomförd undersökning om kvinnliga socialsekreterare, upptäckte forskarna att 26% av dem upplever svårighet av en stressfylld arbetssituation (Arbetsmiljöverket 2006). I jämförelse med andra yrkesgrupper i Sverige är detta högt. En stor arbetsbelastning uppges vara den främsta anledningen till stressen (Arbetsmiljöverket 2005). Arbetsbelastningen i form av arbetspress är en av de mest väsentliga orsakerna till stress. En annan orsak är ett högt arbetstempo vilket har betydelse för den fysiska belastningen på kroppen, eftersom det ofta följs av många liknande rörelser som upprepas om och om igen. Den psykiska belastningen handlar om påfrestningar som har att göra med monotonin och enformigheten i arbetet (Agervold 2001).

Enligt en rapport (European Foundation 2009) om stress, har arbetsrelaterad stress väckt allt större intresse i Europa på senare år. Anledningen till ökad stress kan vara att arbetsplatser har förändrats mycket på grund av globaliseringen av ekonomin, användning av ny informations- och kommunikationsteknik, växande mångfald på arbetsplatsen och en ökad mental arbetsbelastning. Social isolering och bristande samarbete är en annan faktor som kan öka risken för långvarig stress på arbetsplatsen. Stressen förstärks om man inte får stöd från sina kollegor eller arbetsledare (European Foundation 2009).

Enligt arbetsmiljöverket krävs det att chefer och arbetsledande personal har de särskilda kunskaper som de behöver för att göra ett bra arbetsmiljöarbete. Exempel på dessa kunskaper är: hur arbetsvillkor påverkar människors välbefinnande och hälsa, färdigheter i bemötande av människor i stress och krissituationer (Arbetsmiljöverket 2002).

Individuella egenskaper såsom personlighet, värderingar, mål, ålder, kön, utbildningsnivå eller familjesituation påverkar ens förmåga att hantera stressen på arbetet. Dessa egenskaper kan samverka med andra riskfaktorer i arbetet och kan antingen lindra eller förvärra deras effekter. Fysiska och psykiska egenskaper, som fysisk kondition eller en hög grad av optimism bidrar till att man hanterar stressen på arbetet på ett bättre sätt. Om arbetstagarna har möjlighet att hantera stressen på arbetet kommer de att bli mer erfarna och självsäkra att övervinna liknande situationer vid nästa tillfälle. Stressreaktioner som trötthet och långsiktiga hälsoproblem förminskar individens förmåga att prestera bra och därmed förvärra upplevelsen

av stress som i slutändan kan resultera i utmattnings och nedbrytning (European Foundation 2009).

Arbete med människor, såsom sjukvård, socialt arbete samt anställning inom omsorgen, avser sådana arbeten där det viktigaste redskapet är den egna personen. Här är arbetsuppgifterna ofta engagerande, men kan bli nedbrytande i kombination med ett högt arbetstempo, då kan detta medföra stress (Arbetsmiljöverket 2002).

Om människor har höga krav på att utföra ett arbete, men ändå känner att de har god kontroll över sitt arbete, kan detta leda till effektivitet och arbetsglädje. Om människor däremot känner att de inte har kontroll över sitt arbete kan detta leda till bristande engagemang, stress och olustkänslor, vilket kan göra att upplevelserna i arbetet kan påverka hela vår livssituation (Arbetsmiljöverket 2002).

Under höstterminen 2010 gjorde vi vår praktik på Socialförvaltningen (dagens Arbete och Vårhjälpförvaltning). Under den här tiden blev vi intresserade av socialsekreterarnas upplevelse av stress. Därför bestämde vi oss för att undersöka deras upplevelse av arbetsrelaterad stress samt på vilket sätt arbetsledningen hjälper till med hanteringen av stress på arbetet.

1.2 Förförståelse

Enligt Hartman (2004) kommer man aldrig ifrån den egna förförståelsen. Men detta i sig är inte ett hinder utan en tillgång då vi skall förstå och tolka forskningsobjektet (Patel & Davidson 2003).

Vår förförståelse bygger på de erfarenheter vi har fått under vår praktiktid på dåvarande Socialförvaltningen. När vi började resonera kring ämne till uppsatsen upptäckte vi att vår förförståelse kring arbetsrelaterad stress skiljer sig åt. En av oss upplevde att stressen förekom i större utsträckning än den andra av oss, därför blev vi intresserade av att undersöka detta vidare.

1.3 Syfte och forskningsfrågor

Syftet med vår undersökning är att ta reda på socialsekreterarnas upplevelse av arbetsrelaterad stress, deras copingstrategier samt på vilket sätt arbetsledningen kan vara en hjälp för socialsekreterarnas hantering av stress.

1. Upplever socialsekreterarna stress på arbetet? Om ja, på vilket sätt?
2. Vilka faktorer påverkar socialsekreterarnas upplevelse av stress?
3. Hjälper enhetschefen personalen med hanteringen av stress på arbetet och i så fall på vilket sätt?
4. Hur hanterar socialsekreterarna arbetsrelaterad stress?

1.4 Undersökningens relevans för socialt arbete

På vilket sätt är vår undersökning relevant för socialt arbete? Undersökningen riktar sig inte direkt till svaga samhällskategorier men däremot till dem som arbetar med dessa kategorier, nämligen socialsekreterarna. Utifrån den här utgångspunkten det vill säga att hitta orsaker och lösningar till stress i socialsekreterarnas arbete, ser vi till att skapa en bättre grund och ett rättssäkert socialt arbete för berörda samhällskategorier. Om socialarbetarna ska behandla samhällsproblem, måste de känna till vad som påverkar deras arbete och hitta lösningar, så att de kan arbeta i en miljö som gynnar deras klienter. Stress i det här sammanhanget kan påverka socialsekreterarnas omdöme, skapa olust att arbeta, leda till fel beslut och påverka mötet med klienterna på ett negativt sätt. Utifrån den här synvinkeln är undersökningen relevant för socialt arbete då den banar vägen till förståelse för systemets brister och socialsekreterarnas egna behov. Vi kan inte förvänta oss ett bra socialt arbete i en stressfylld miljö. Ett bra socialt arbete ska kännetecknas av en stressfri arbetsmiljö. Om vi känner till orsakerna till stress och hur man kommer ur denna kan vi vara säkra på att klienterna och samhället kan dra nytta av socialsekreterarnas arbete.

2. Bakgrund

2.1 Centrala begrepp

2.1.1 Stress

Stress är ett begrepp som definieras olika av olika forskare (Almén 2007; Währborg 2009). Utifrån ett socialt perspektiv kan stress definieras som upplevd avvikelse mellan individens kapacitet i olika aspekter och de krav som kommer från människans sociala närmiljö och det omgivande samhället. Avvikelsen som leder till stress kan bestå då en person får syssla med uppgifter vars svårighetsgrad ligger under dennes kapacitet (Kazemi 2009).

Hans Selye (1978) myntade stressbegreppet och hans definition av stress är följande:

“Stress is the state manifested by a specific syndrome which consists of all the nonspecifically- induced changes within a biologic system” (Selye 1978: 64).

2.1.2 Enhetschef

Med enhetschef menar vi i vår uppsats den person som innehar mellanchefts position och som har formellt ansvar för arbetsgruppens handlingar samt är beslutsansvarig.

I uppsatsen refererar vi till enhetschefer som chefer samt arbetsledare.

2.1.3 Coping

Begreppet coping har sitt ursprung i psykologens Richard Lazarus forskning. Lazarus och hans medarbetare har sedan 1960 – talet bedrivit forskning om coping. Idag används begreppet vid behandling av stress och stressrelaterad sjukdomar (Währborg 2009).

Lazarus (1984) definition av coping är följande:

”Ständigt förändrade kognitiva och beteendemässiga ansträngningar för att hantera de specifika yttre och/eller inre krav som bedöms pröva eller överskrida en persons förmåga” (egen översättning Lazarus & Folkman 1984 :141).

2.1.4 Arbetsmiljö

Arbetsmiljölagen innehåller de regler och skyldigheter som Socialförvaltningen och andra verksamheter skall följa. Syftet med lagen är att åstadkomma en ”god arbetsmiljö” samt förebygga ohälsa och olycksfall på arbetet (Arbetsmiljölagen 1977:1160). Vad som menas enligt lagen med arbetsmiljö är den fysiska och psykosociala miljön som påverkar individen i arbetet. Med ”god” menas en miljö som tillåter de anställda att påverka sin arbetssituation till en viss del. Den psykiska och fysiska påfrestningen skall heller inte vara för stor. Arbetet skall ge möjlighet till sociala kontakter, sammanhang mellan olika arbetsuppgifter men även till utveckling, självbestämmande och ansvar. Av den totala arbetsmiljön brukar oftast fokus ligga på tre områden, den fysiska, den organisatoriska och den sociala. Den psykosociala arbetsmiljön är ett samspel mellan individen och omgivningen där arbetsgruppen utgör den viktigaste delen (Lennéer-Axelsson & Thylefors 2005).

2.2 Hur uppstår stress

Det finns inget enhetligt svar på den frågan. Genom forskning har det framkommit att vi inte bara påverkas av den externa miljön. Förhållanden i den externa miljön är en förutsättning för stress skall uppträda. Runt omkring oss i vår miljö finns det stimuli som orsakar stress. Dessa definieras som stressorer, som till exempel ljud. Hjärnan registrerar stressorerna, tolkar och upplever. Registreringen sker i huvudsak i neokortex där den fysiologiska stressreaktionen sker samt känslomässiga upplevelsen utformas. Reaktionerna uttrycks via autonoma nervsystemet och det somatiska nervsystemet. Då hjärnan har relation till de flesta organ i kroppen på ett eller annat sätt, och till det fysiologiska system som styr stressreaktionerna, medför detta att många organ i kroppen kan genomgå sjukliga förändringar på grund av stress (Währborg 2009).

2.3 Kroppens reaktion på stress

Den reaktion som uppträder då individen blir stressad kan övergripande beskrivas som människans försök att anpassa sig till situationen men också som ett försvar och skydd. Då vi utsätts för faror skärps vår uppmärksamhet och energianvändningen fokuserar på de funktioner som är nödvändiga under just den akuta situationen (Heilig 2005). Hjärtat börjar slå snabbare för att tillföra kroppen syre då den gör sig beredd för kamp eller flykt. Våra sekundära reaktioner hämmas, trötthet, smärta och matsmältning blir oviktiga. Denna

stressmekanism var viktigt för våra förfäder då de behövde kämpa eller fly dock finns inte behovet i samma utsträckning hos dagens människa (Almén 2007).

De fysiologiska och psykologiska reaktionerna som sker på grund av stress kan ses som en process. Den kortvariga stressen uppstår när vi försöker kontrollera en hotfull situation och kännetecknas av beteende som ilska och fientlighet (ibid.). Då kortvarig stress övergår till långvarig börjar individen känna sig orolig. Ofta känner sig personen trött och ledsen. När individen inte vet hur situationen ska hanteras resulterar det till slut i uppgivenhet. Denna period är inte lika intensiv men pågår under en längre tid. Trötthet, sömsvårigheter, koncentrationssvårigheter förknippas med den långvariga stressen. Ökat blodtryck, störningar i immunförsvaret förknippas med denna typ av stress. Stressen leder till sjukdom då individen inte får en chans att återhämta sig eller tillfälle att slappna av. Almén (2007) säger att ”måttlig intensiv stress har större benägenhet att bli kronisk än högintensiv stress” (Almén 2007:39). Då vi upplever högintensiv stress signalerar kroppen oss att vi skall undvika situationen medan måttlig stress kan normaliseras genom att vi vänjer oss vid att nästan alltid vara lite trötta och irriterade (ibid.).

2.4 Tidigare forskning

2.4.1 Arbetsrelaterad stress

Mellan 2004-2006 genomförde Arbetsmiljöverket (2007) 400 inspektioner runt om i Sverige fördelat på 139 socialförvaltningar. Rapporten visar på att socialsekreterare ofta har hög arbetsbelastning samt psykiska påfrestningar i arbetet. Många socialsekreterare upplever att de känner sig stressade då den höga arbetsbelastningen och begränsade resurser förhindrar deras möjlighet att leva upp till socialtjänstlagens avsikter. Positiva förbyggande åtgärder som tillgång till stödsamtal, extern handledning, stöd från närmsta chefen och arbetskollegorna anses som värdefulla och mycket bra. Även klara rutiner och riktlinjer är viktiga för socialsekreterarna. I rapporten framgår att i en del kommuner var det oklart vem socialsekreterarna skall gå till då de upplever att arbetsbelastningen är för stor och då de inte hinner göra det de skall. Inspektionerna resulterade i att krav ställdes på förvaltningar där brister hittades. Ett av kraven är att arbetsledarna skall känna till socialsekreterarnas arbetsmängd samt tyngd och hjälpa de med prioritering när arbetsmängden upplevs vara stor (Arbetsmiljöverket 2007). Resultat från (Arbetsmiljöverket 2009) visar på att

arbetsledningens vägledning vid prioritering av arbetsuppgifter underlättar arbetet. Pressen på den enskilde blir större om inte arbetsledningen tar ansvaret för prioriteringen.

De som arbetar tillsammans med arbetskamrater tycker att stöd från dem är viktigt speciellt när arbetet är svårt. Arbetskamraterna kan ibland vara mer tillgängliga än arbetsledaren men det är inte en självklarhet för alla att få detta stöd. Stöd från arbetsledaren är viktigt då man utsätts för höga krav på arbetet. 56 % av kvinnorna uppger att de har för mycket att göra på arbetet. 41 % av kvinnorna i undersökningen upplever att deras arbete är psykiskt påfrestande. 74 % av kvinnorna upplever att de har ett meningsfullt arbete, flertal av de yrken återfinns bland de som redovisades i gruppen med hög arbetsbelastning och psykiskt påfrestning. Hög arbetsbelastning och psykisk påfrestning tycks inte hindra att personerna tycker om sitt arbete och upplever det som meningsfullt. Det är yrken där man arbetar med människor som berörs till största delen av det (Arbetsmiljöverket 2009).

I en studie om tidig identifiering av arbetsrelaterad stress (Holmgren et al. 2010) deltog 246 yrkesverksamma kvinnor i åldrarna 18 -65. Kvinnorna sökte vård på vårdcentralen för antingen psykiska eller muskuloskeletala besvär. Resultatet av undersökningen visar att de kvinnor som sökt vård gjorde det på grund av hög arbetsbelastning och uppvisad generell låg hälsa. Trötthet var det symptom som förekom vanligast då 50 % av de som upplevde stress kände sig trötta nästan varje dag (ibid.).

National Association of Social Workers: NASW (Arrington 2008) bjöd in sina medlemmar via ett nyhetsbrev för att medverka i en elektronisk enkätundersökning. Totalt inkom 3 653 svar. Deltagarnas svar på frågan vilka orsaker som bidrar till arbetsrelaterad stress svarade 31 % var bristen på tid att slutföra de nödvänliga uppgifterna. Andra stressorer som angavs var arbetsbelastningen och att ha mer ansvar än vad de klarar av. Många av deltagarna uppgav att de upplevde hälsorelaterade problem till följd av stress på arbetet. Trötthet, psykologiska problem samt sömnsvårigheter var det vanligast rapporterade stressrelaterad problemen. De deltagare som upplevde stress identifierade flera strategier som hjälpte de att hantera stressen. Den ledande copingstrategin för socialarbetare var motion följt av meditation och terapi. Förutom dessa strategier hanterade stressen genom trädgårdsarbete, musik, titta på tv, massage (ibid.).

2.4.2 Medarbetarenkät 2010

Under hösten 2010 genomfördes en medarbetarenkät inom Kristianstads kommun. Vi har tagit del av resultatet som avser socialsekreterarna på Arbete - och Vårdförvaltningen, totalt 103 medarbetare. Resultatet skattas på en skala från 1-6 där 6 är mest positivt och 1 är mest negativt. Värden över 4,5 ses som positiva. Områden som ingick i undersökningen var Arbetsbelastning: 3,6, Arbetskamrater: 5,4, Arbetsrelaterade besvär:3,6, Arbetstillfredsställelse: 5,1, Ledarskap: 4,9 och Medskapande:4,6.

Lägsta värdet på Arbetsbelastning fick ”Mitt arbete är psykiskt påfrestande” 2,1, ”Jag tycker att min arbetsbelastning är allt för hög” 3,2 samt ”I mitt arbete ställs jag alltför ofta inför krav från olika håll som är svåra att förena” 3,4.

Negativa värden på Arbetsrelaterade besvär fick ”jag känner mig ofta så utmattad efter dagens slut att det påverkar min fritid” 3,3 samt ”I perioder känner jag mig trött och nedstämd på grund av min arbetssituation” 3,6.

Det genomsnittliga värdet för socialsekreterarna inom Arbete och Vårdförvaltningen (samtliga områden) är 4,5 vilket anses som ett positivt värde (Medarbetarenkät 2010).

2.4.3 Coping

Syftet med Andersons (2000) undersökning var att undersöka hur socialsekreterare hanterar stress samt se om det finns ett samband mellan copingstrategier och nivåer av känslomässig utmatning. Deltagarna i studien fick beskriva en stressfull situation på arbetet och uppge vilka strategier de använder sig av vid hantering av dessa. Resultatet visat på att socialarbetare använder sig av aktiva coping strategier så som problem lösning och kognitiva strategier mer än socialt stöd. Vid användning av undvikande coping strategier ökade socialsekreterares känslomässiga utmatning. Men även vid användning av problemfokuserade strategier utsattes socialsekreterarna för känslomässig utmatning (ibid.).

Studien belyser vikten av användning av känslufokuserad coping bland socialsekreterare för att förebygga och behandla känslomässig utmatning. Då detta kan förebygga utbrändhet (Anderson 2000).

2.4.4 Krav, kontroll och socialt stöd

Björling & Hägglund (2004) undersökte socialsekreterares arbetsmiljö med fokus på krav, kontroll, socialt stöd samt hälsa. Forskarna fick stöd i sin hypotes då de antog att socialsekreterare upplever höga krav, låg egenkontroll och lågt socialt stöd i sitt yrke. Resultatet visar på att socialsekreterare lever under ansträngda förhållanden och att det finns brister i deras ledning och organisation (ibid.). En annan studie understryker betydelsen av socialt stöd vid hantering av stress (Gray- Stanley & Naoko Muramatsu 2011). Forskarna fann att sociala resurser på arbetet samt egna personliga resurser kan bidra till att uppfatta arbetsbelastningen samt andra stressfaktorer som mindre hotfulla. Socialt stöd kan även bidra till förebyggandet av utbrändhet (ibid.). De personer som inte har socialt stöd på arbetet i samband med låg kontroll och höga krav upplever kognitiva problem, sömnstörning och trötthet påvisar en studie av Perski et al. (2002). Istället är det stödet utanför arbetsplatsen som fungerar som en buffert (ibid.).

Eriksson et al. (2003) genomförde 32 intervjuer med personer som på grund av utbrändhet eller någon form av arbetsrelaterad stress varit långtidssjukskrivna. Gemensamt för alla deltagare var att de hade varit med om organisatoriska förändringar på arbetet. Samtliga deltagare uppgav att de hade erfarenhet av försämrade relationer till sina arbetskollegor samt chefen. Alla hade även upplevt ökade krav som de förknippade med förändringar på arbetsplatsen. Intervjupersonerna uppgav att det är viktigt med stöd från kollegor samt chefen. Det fanns även ett behov av beröm bland dem. Innan sjukskrivningen upplevde samtliga psykosomatiska och fysiska besvär. De kände sig trötta och hade sömnproblem. Många hade hjärtklappningar, huvudvärk, tappade minnet samt svårt att koncentrera sig (ibid.).

Hockey & Earle (2006) undersökte mental trötthet genom att jämföra två grupper då de jobbade utifrån olika arbetsscheman. Deltagarna i båda grupperna arbetade i två timmar på simulerade kontor. Deltagarna tilldelades villkor med antingen hög kontroll (HK) eller låg kontroll (LK). Gruppen med hög kontroll fick själva bestämma sitt schema medan gruppen med låg kontroll fick följa ett fast schema. Tröttheten var högre bland LK deltagarna som arbetade hårdare då man jämförde effekterna av arbetet i respektive grupper. Effekten av arbetsbelastning minskade under HK förhållanden samt subjektiv trötthet. Samtidigt visar en studie av Grönlund (2007) att personer som har hög kontroll på arbetet jobbar oftare än andra övertid. Dessa personer upplever också en konflikt mellan arbete och familj (ibid.).

2.4.5 Arbetsledare

Passiva ledare kan ha ett negativt inflytande på medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Med passiva ledare menar författarna de individer som inte nödvändigtvis bevisar att de har en ledares förmåga och lever ofta inte upp till sitt ansvar. Forskaren föreslår att dåligt ledarskap bidrar till upplevelsen av stress bland medarbetarna på två sätt. Dels att dåligt ledarskap i sig är en stressfaktor. Dessutom bidrar en dålig ledare till en arbetsmiljö med andra stressfaktorer så som, brist på kontroll, hög arbetsbelastning. Sammantaget tyder detta på att ledningen har en genomgripande effekt på medarbetarnas välbefinnande (Kelloway et al. 2005). Även Ganster, Bronston & Fuslier (1986) påvisade med sin undersökning att socialt stöd från arbetsledaren har en gynnsam effekt på det psykiska och fysiska välbefinnandet för arbetstagare och bör uppmuntras vid arbetsrelaterad stress (ibid.).

En annan undersökning (Tollgerdt- Andersson 2005) med syfte i att se om det finns skillnader på arbetsplatser med låg- respektive hög sjukskrivning hade fokus på ledare, psykosociala relationer, tydlighet samt styrning och organisation. 26 arbetsplatser inom vård och omsorg omfattades av studien. Tydliga mål, struktur och krav verkar ha en betydelse samt variation i arbetet, intressanta arbetsuppgifter och att man får använda sin kompetens. Det som tycks påverka är inte hur nöjd man är med sin chef, utan hur trygg chefen är i sitt ledarskap, ställer tydliga krav, har gott självförtroende samt har kontroll och överblick över verksamheten (ibid.). I stort sätt handlar ledarskap om att bekräfta och göra sina medarbetare synliga. Det handlar även om att låta personalen utvecklas i arbetet (Vingård et al. 2002).

3 Metod

I detta avsnitt kommer vi att redogöra för vilken metod som är relevant för vår undersökning, urval av intervjupersoner samt hur vi har gått till väga när vi har genomfört intervjuarna.

3.1 Val av metod

Den metod en forskare väljer att använda sig av kan beskrivas som ett försök att hitta en väg som ska leda en från ett problem till en lösning (Ahrne & Svensson 2011). Själva metoden är inte lösningen på problemformuleringen utan sättet hur man använder sig av den för att finna svaret. I valet av metod är det inte enbart problemformuleringen som styr vilken metod vi ska använda oss av. Det finns även andra aspekter att ta hänsyn till som kan påverka eller begränsa valet. Dessa aspekter är resurser, tillträde till fältet och etiska övervägande som vi forskare måste överväga (ibid.).

Kvalitativ metod besvarar inte frågorna hur mycket eller hur ofta utan istället söker förståelse för hur människor upplever sin situation (Hartman 2004). Det är just detta vi ska göra i vår undersökning, att förstå hur stress påverkar socialsekreterarna, inte att kvantifiera undersökningen på något sätt. Kvalitativ forskning brukar förknippas med induktiv angreppssätt vilket innebär att forskaren försöker hitta en koppling mellan den insamlade data och teori. Det innebär att vi som forskare är teorineutrala när vi börjar insamlingen av data och låter teorin växa fram ur det material vi samlar in (Hartman 2004).

För att få struktur på våra intervjuer har vi använt oss av den intervjuform som Bryman (2011) benämner semistrukturerad intervju. Denna form av intervju innebär att man har ett färdigt frågeschema, även kallat intervjuguide, under intervjun med färdiga frågor som kan ställas i den ordning som följer samtalet. Semistrukturerad intervju möjliggör för oss att ställa uppföljningsfrågor under samtalets gång och intervjupersonerna får frihet att formulera sina egna svar. Tonvikten har lagts på hur intervjupersonerna upplever och tolkar våra frågor och vi har gett dem en möjlighet att beröra teman, som inte funnits i intervjuguiden, när deras svar har berört vårt syfte (Bryman 2011).

Enligt Kvale (1997) är intervjuandet ett konstverk. Han menar att resultatet av intervjun beror på forskarens kunnande, empati och känslighet. Det är ett samspel mellan den som intervjuar och den som blir intervjuad. Som intervjuare är vi oerfarna och vi antar att detta kommer att återspeglas i de intervjuer vi har genomfört. För att förbättra vår intervjuteknik har vi testat

intervjun på någon annan innan vi började med intervjupersonerna (Ahrne & Svensson 2011). Vårt självförtroende och tryggheten har ökat med antalet genomförda intervjuer, vilket vi tyckte att även testintervjun har bidragit till (Kvale 1997).

3.2 För- och -nackdelar med kvalitativ metod

Fördelen med kvalitativ metod är att den ger intervjupersonen utrymme att formulera sig fritt och att han/hon själv väljer vilken information han eller hon vill ge. Kvalitativ metod kännetecknas av flexibilitet dvs. att vi som undersökningspersoner kan ändra syftet även efter undersökningen. Man kommer även nära de miljöer och människor som undersökningen handlar om. Den som undersöker får en mer direkt kännedom om själva föremålen för undersökningen samt att kvalitativ forskning ställer andra krav på trovärdighet och generaliserbarhet än kvantitativ forskning (Bryman 2011).

Nackdelen är att intervjuer tar lång tid att genomföra och detta kan leda till begränsat antal intervjupersoner. Ju färre intervjupersoner man har ju svårare blir det att tolka resultatet (Bryman 2011).

3.3 Urval och avgränsning

Det är frågeställningen som styr valet av intervjupersonerna (Ahrne & Svensson 2011). Vår frågeställning grundar sig på förståelse av socialsekreterarnas upplevelse av stress och vi var därför intresserade av att komma i kontakt med yrkesverksamma socialsekreterare som arbetar på Arbete och Valfärdsförvaltningen. Vi har använt oss dels av snöbollsurval samt bekvämlighetsurval där vi har intervjuat personer som var tillgängliga. (Hartman 2004).

En fråga som vi ställde till oss själva var hur många intervjupersoner behövde vi till vår forskning? Kvales (1997) svar på den frågan är så många som det behövs för att få svar på det vi vill veta. På grund av den tidsram vi hade till förfogande till den här undersökningen ansåg vi att nio intervjupersoner besvarade våra frågeställningar.

Vi har även intervjuat tre arbetsledare för att förstå på vilket sätt de arbetar med hantering av arbetsrelaterad stress. Det hade varit intressant att intervjuva hälften män och hälften kvinnor, men detta är inte möjligt då de flesta av personalen är kvinnor. Av etiska skäl valde vi att

endast intervjua kvinnliga socialsekreterare då det föreligger en risk att en manlig deltagare hade kunnat identifieras.

Vi valde att intervjua yrkesverksamma socialsekreterare på Arbete och Valfärdförvaltningen i Kristianstad kommun på grund av tillgänglighet. Avgränsningen till att endast undersöka en kommun gjordes på grund av tidsbrist. Om det hade funnits mer tid hade det varit intressant att undersöka flera kommuner och på så sätt göra en jämförelse dem emellan.

3.4 Genomförande

Efter att vi bestämde oss för uppsatsämnet valde vi att kontakta Arbete och Valfärdförvaltningen. Detta gjordes på grund av tillgänglighet till intervjupersonerna då det kan vara svårt att få personer att ställa upp som vi helt saknar tidigare relation till (Bryman 2011). Första kontakten togs med en av arbetsledarna via e-post. I mailet förklarade vi uppsatsens syfte och frågade om någon i personalen var intresserad av att delta i vår undersökning. Svar erhöles några dagar senare och tre intervjuer bokades. Den andra av oss tog kontakt med en socialsekreterare i en annan arbetsgrupp via telefon. Muntlig information gavs om studiens syfte, vilket resulterade i två inbokade intervjuer. Under samma samtal tipsades vi om en ytterligare intervjuperson d.v.s. snöbollsurval (Bryman 2011). Efter telefonkontakt med socialsekreterarna kunde intervjun nummer sex bokas. Efter en av intervjuerna fick vi tillfälle att tillfråga en arbetsledare, efter muntlig information bokade vi in vår sjunde intervju. Genom vår handledare kom vi i kontakt med ytterligare två personer. Totalt har vi genomfört nio intervjuer därav sex med socialsekreterare och tre med enhetschefer. De sex socialsekreterarna som vi har intervjuat representerar fyra olika arbetsgrupper. Vi använde oss av två intervjuguider, en till enhetschefer och den andra till socialsekreterarna.

Innan intervjuerna genomfördes fick intervjupersonerna läsa vårt informationsbrev. Muntligt och skriftligt samtycke gavs av samtliga personer. Samtliga intervjuer har genomförts på intervjupersonernas kontor och spelades in på våra mobiltelefoner. Intervjutiden varade mellan 30 min och en timme. Med hänsyn till de etiska aspekterna bestämde vi att den av oss som inte kände intervjupersonen i arbetsgruppen skulle genomföra intervjun.

Två intervjuer genomförde vi tillsammans, där en av oss ställde frågor och den andra gjorde stödanteckningar och ställde följdfrågor. Varje intervju har transkriberats ordagrant.

3.5 Reliabilitet och validitet

Många kvalitativa forskare har diskuterat om hur pass relevanta begreppen validitet och reliabilitet är för kvalitativa undersökningar. Validitet och reliabilitet har utformats först och främst för kvantitativa studier men på senare tid har även börjat användas vid kvalitativa undersökningar (Bryman 2011).

Reliabilitet eller tillförlitlighet innebär om ett resultat från en undersökning blir oförändrad om undersökningen genomförs på nytt, eller om den påverkas av slumpmässiga eller tillfälliga situationer. Vid kvalitativa studier är begreppet reliabilitet mindre väsentlig (Bryman, 2011). Vid kvalitativa studier handlar reliabilitet om att man har samlat in och behandlat data på ett pålitligt sätt. En bra utrustning är nödvändigt vid en sådan studie. I vår undersökning har vi använt oss av mobiltelefoner som är säkra samt har bra ljudkvalitet.

Validitet är lika med giltighet, det vill säga att vi undersöker det vi avser att undersöka (Kvale 1997). Bryman (2011) gör en skillnad mellan *intern* och *extern* validitet. *Intern* validitet innebär att våra observationer ska stämma överens med de teoretiska idéerna. *Extern* validitet innebär om man kan använda resultatet i andra situationer än från början var tänkt till. (Bryman 2011). I vår undersökning har vi transkriberat alla intervjuerna noggrant samt diskuterat det som vi inte varit säkra på.

3.6 Analysmetod

Vi har använt oss av tematisk analys vid genomgången av det insamlad material (Bryman 2011) som är ett av de vanligaste angreppssätten av kvalitativ data. Ett tillvägagångssätt som kan användas för att göra tematisk analys är *Framework* (ibid.). Det innebär att teman samt subteman som ofta återkommer i de transkriberade intervjuerna struktureras upp efter noggrann läsning. (Bryman 2011).

Efter det att samtliga intervjuer var transkriberade påbörjade vi vår analys. Texten lästes om flera gånger, då vi sökte efter återkommande teman. Vårt resultat och analys avsnitt växte fram ur teman där även beskrivande citat har använts för att förtydliga intervjupersonernas upplevelser.

3.7 Forskningsetiska ställningstaganden

1990 antog Humanistiskt – samhällsvetenskapliga forskningsrådet ett antal principer som varje forskare bör förhålla sig till inom humaniora och samhällsvetenskap för att skydda individer mot otillbörlig insyn i deras liv (Vetenskapsrådet 2002). Ett av kraven som ställs på forskare är individskyddet. Individskyddet innebär att som forskare får vi inte utsätta intervjupersonerna för psykisk eller fysisk skada, kränka eller förödmjuka. Det andra kravet är *forskningskravet* som innebär att vår studie skall hålla hög kvalitet och att de frågor som ställs skall vara väsentliga för forskningen för att skydda samhället och individerna (Vetenskapsrådet 2002).

I vår studie har vi utgått från forskningskravet och individskyddet. I valet av metod har vi ifrågasatt vilken metod som skall vara mest lämplig utifrån problemformuleringen och de etiska aspekterna då den metod vi ska använda oss av ska ”minimera de tänkbara konsekvenserna för berörda människor” (Gustafsson, Hermerén & Petersson 2005).

Informationskravet innebär att intervjupersonerna informeras om det allmänna syftet med undersökningen samt att deltagandet är frivilligt och kan avbrytas när som helst under studien (Vetenskapsrådet 2002). Vi har informerat intervjupersonerna om ovan nämnda villkor genom ett informationsbrev. I informationsbrevet har deltagarna även informerats om att de kan vara anonyma. Muntligt och skriftligt samtycke har inhämtats av samtliga intervjupersoner.

Konfidentialitet innebär att privata fakta som identifierar personer i undersökningen inte kommer att avslöjas. Om man i undersökningen publicerar information som eventuellt kan kännas igen av andra, skall deltagarna godkänna att denna information lämnas ut (Vetenskapsrådet 2002). De uppgifter som vi har fått av undersökningspersonerna har under hela processen hanterats försiktigt. De inspelningar som har gjorts samt transkribering förvaras på en säker plats otillgänglig för andra.

Nyttjandekravet innebär att insamlade uppgifter bara får användas för forskningsändamål och inget annat. Vi får inte och ämnar inte använda oss av insamlade uppgifter för andra icke-vetenskapliga syften (Vetenskapsrådet 2002). Intervjupersonerna har blivit informerade om att allt insamlat material kommer att användas enbart för undersökningens syfte och inget annat.

3.8 Inhämtning av litteratur

För att hitta relevant litteratur till vårt arbete har vi använt oss av Högskolan Kristianstads (HKR) bibliotek samt Kristianstads stadsbibliotek. För att lära oss att söka artiklar har vi varit på sökverkstad där vi fick hjälp av en bibliotekarie. Genom högskolans biblioteks katalog har vi använt oss av elektroniska artiklar såsom PsycARTICLES. Sökorden har varit *stress* *work related stress* *social worker* *coping*. Dessa ord har kombinerats på olika sätt för att hitta relevant litteratur. Vi har även använt oss av google scholar. Vi har fått fram olika vetenskapliga rapporter och artiklar. Sökning har även gjorts på Arbetsmiljöverkets sida samt Socialstyrelsen. Genom sökning på Internetsidan uppsats.se har vi fått en inblick i hur man skriver uppsatser.

4. Teoretiska utgångspunkter

Teori avsnittet inleds med Antonovoskys känsla av sammanhang - KASAM. Därefter beskrivs Hans Selyes teori om stress och dess faktorer, sedan presenteras krav - kontroll modellen av Karasek & Theorell och Lazarus coping teori.

4.1 KASAM

En del individer kan hantera stress bättre än andra och för att förstå detta kan man utgå från KASAM- känsla av sammanhang (Antonovsky 2005).

Antonovsky (2005) har ett salutogent perspektiv vilket innebär att han vill berätta vad det är som gör människor att må bra och vad det är som ger de styrkan att hantera svåra situationer i livet. Antonovskys teori delas in i tre centrala begrepp: begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet (Antonovsky 2005).



Begriplighet

Innebär att det som händer i en individs liv går att förstå och förklara. Antonovsky (2005) anser att en människa som har hög känsla av begriplighet förväntar sig att de stimuli som han/hon kommer att möta i framtiden är förutsägbara. Krig, misslyckande, död kan förekomma men en människa med hög känsla av begriplighet lyckas att göra dem begripbara. Begriplighet är viktig för individen för att denne i svåra situationer skall förstå varför vissa krav ställs och vad meningen är med dessa krav.

Hanterbarhet

Om man har en hög känsla av hanterbarhet känner man sig inte som ett offer eller tycker att

livet behandlar en orättvist. Man kan trots motgångar i livet hantera dem och man sörjer inte för alltid. Stöd från familj och vänner är en viktig del i att kämpa vidare (Antonovsky 2005).

Meningsfullhet

Den tredje komponenten meningsfullhet syftar på i vilken utsträckning individen känner att livet har en känslomässig mening. Individen ser motgångar som utmaningar. Detta innebär att individen försöker att se det positiva i allt och även engagerar sig i processer som anses meningsfulla. Antonovsky (2005) hävdar att den viktigaste delen är meningsfullhet för att om individen saknar meningsfullhet då kommer denne inte att sträva efter begriplighet och hanterbarhet.

Antonovsky (2005) anser att om man har en stark känsla av sammanhang tolkar man världen som hanterbar, meningsfull och begriplig vilket gör det lättare att man hanterar stressfyllda situationer. När man tror på sin egen kapacitet eller förmåga att lösa olika situationer kan detta bidra till att man inte upplever stress. Om individen har en låg känsla av sammanhang – KASAM har han eller hon en grund attityd att kaos är ofrånkomligt. I en stressig situation reagerar individen med fel inställningar och inte kan lösa problemen på ett bra och hälsosamt sätt (ibid.).

Antonovsky (2005) anser att socialt stöd eller sociala relationer är en av de faktorer som är centrala för människans känsla av sammanhang.

4.2 Hans Selyes teori om stress

Vi ska använda oss av Hans Selyes (1978) teori om stress och dess faktorer. Hans Selye (1978) har även kallats för stressforskningens fader. Han menar att stress inte uppstår av någon speciell orsak men att den karakteriserar en speciell form. Stress uppkommer vid både positiva och negativa ansträngningar som en människa utsätts för.

Faktorer som leder till stress kallar Selye för stressorer. Stressorer är ”that which produces stress” vilket innebär att stressorer producerar stress. Selye använde begreppet stressor för att representera påverkande stimuli, eller också stress, för att beteckna respons. Enligt Selye stress är ”kroppens allmänna, icke-specifika respons på ansträngande stimuli” (1978: 78-79).

Denna icke-specifika respons följer en bestämd modell eller mönster som han kallade för GAS-” general adaptation syndrome” (Selye 1978:38). Modellen innehåller tre faser:

1. Alarmfasen- vid allvarliga hot eller ansträngningar svarar organismen med en fas som Selye kallar för alarmfas. Individens försöker att orientera sig emot angriparen och försöker hitta en reaktionsstrategi. Om vi misslyckas kommer nästa fas som Selye kallar för motståndsfasen.
2. Motståndsfasen- inledds om stressorerna finns kvar och stresshormonerna är på en hög nivå. I denna fas samlar organismen stora mängder energi för att försvara sig mot angreppet. Om motståndet är lyckosamt kan det minska eller ta bort stressreaktionen. Om stressorerna är för starka kan det leda till utmaningsfasen
3. Utmaningsfasen- inträder när individen märker effekterna av den påfrestning som han under lång tid varit utsatt för. Under den här perioden kan individen få svårt att somna, känner en ständig trötthet, har olust att gå till arbetet. Till slut kan man även utveckla sjukdomar eller få fysiska symtom såsom förkylningar, muskelsmär, infektioner mm (Selye 1978).

Selye (1978) menar vidare att det finns två sorters stress, positiv och negativ stress. Positiv stress eller eustress är behaglig eller botande stress vilket ökar välmåendet hos individen samt ökar prestationsförmågan. Positiv stress kan vara en inspiration till ett bra arbete som gör att individen arbetar konstruktivt. Negativ stress eller distress är förknippad med känslor som aggressivitet och ilska och har en skadlig effekt på organismen. Under negativ stress känner individen att krav som ställs från en själv och omgivningen kan inte uppfyllas på ett bra sätt och detta leder till att han/hon känner sig otillräcklig. Den negativa stressen kan även leda till att individen får koncentrationssvårigheter. Selye (1978) menar vidare att både under positiv och negativ stress genomgår kroppen nästan samma process. Även om att positiv stress orsakar mycket mindre skada än negativ stress grafiskt visar det är att ”hur du tar det” som är avgörande i slutändan, alltså om hur individen hanterar situationen eller har lätt att anpassa sig till förändringar (Selye 1978).

4.3 Karaseks och Theorells krav-kontroll modellen

Robert Karasek introducerade på 70- talet en modell för att undersöka arbetsrelaterade stressfaktorer. Hans krav- kontroll modell har sedan utvecklats tillsammans med Töres Theorell och är en av de första modellerna för att undersöka psykosociala arbetsförhållanden och deras påverkan på hälsan. Enligt krav- kontroll modellen är relationen mellan krav och kontroll i arbetssituationen konstaterande för om arbetet leder till negativ eller positiv stress. (Karasek & Theorell 1990)

4.3.1 Kontroll och krav

Den centrala i Karaseks och Theorells modell är stress. Stress uppstår då individen har större krav än kontroll. Krav definieras som stressfaktorer i arbetet såsom arbetsbelastning eller tidsbrist/ begränsad tid (Karasek & Theorell 1990). Kontroll definieras som graden av egenkontroll och dels som utveckling t ex genom att ha olika arbetsuppgifter, eller arbetstagarens påverkan att fatta beslut över sin situation på arbetet. (Karasek & Theorell 1990).

Om individen har höga yttre krav med kombination av låg kontroll kan detta leda till en negativ stress (Karasek & Theorell 1990). Om individen däremot har höga krav och hög kontroll kan detta leda till en positiv stress vilken gör att man utvecklas mer och har lust att gå till arbetet. *"...high levels of job satisfaction we find in high demand, high control jobs"* (Karasek & Theorell 1990 :35). Karasek & Theorell (1990) hävdar att om individen har hög kontroll kan denne klara av höga krav utan att uppleva negativ stress.

Arbetstagaren har låg kontroll då han/hon får arbetsuppgifter som han saknar kompetens över. Har man låg kunskap över hur man ska utföra arbetsuppgifterna kan detta minska arbetstagarens handlingsutrymme och detta kan leda till negativ. Arbetstagare som har stort handlingsutrymme för att fatta olika beslut på arbetsplatsen har kontroll över arbetet (Karasek & Theorell 1990).

Karasek och Theorell (1990) hävdar att om arbetstagaren utvecklar sig på arbetet, har tillgång till lärande t ex genom handledning kan detta minska stressen på arbetet samt kan detta få arbetstagaren att ha kontroll över sin arbetssituation. Enligt Karasek & Theorell (1990) under det senaste årtiondet i Sverige har arbetstagare blivit alltmer medvetna om betydelsen om

psykologiska faktorer i arbetsmiljön. Fler och fler kurser på stress i arbetet håller på att organiseras för att förebygga stress på arbetet (Karasek & Theorell 1990).

Balans mellan de krav som arbetet för med sig och egenkontroll över sitt arbete är nödvändigt för individens välbefinnande. En sådan balans kan minska risken för stressrelaterade sjukdomar. Karasek och Theorell (1990) menar att höga krav på arbetet är positivt för då upplevs arbetet som utvecklande och spännande, men att detta måste vara i balans med kontrollen.

4.3.2 Socialt stöd

Karaseks krav-kontroll modellen innehåller även tredje komponenten, socialt stöd.

Det sociala stödet på arbetsplatsen har en stor betydelse i den psykosociala miljön. Att få stöd från sin chef är den viktigaste faktorn för att motverka arbetsrelaterat stress (Karasek & Theorell 1990). Om arbetstagaren upplever att han/hon har stöd både från sin chef och från sina kollegor kan detta påverka hur han/hon bedömer en stressituation samt hans/ hennes reaktioner vid en sådan situation. Detta kan fungera som ett skydd mot stress. Arbetstagare som har visat ha ett fungerande socialt stöd på arbetet utvecklar mindre stressymtom än andra som inte har ett fungerande socialt stöd. (Karasek & Theorell 1990)

Socialt stöd delas in i två delar: instrumentellt och emotionellt stöd. Instrumentellt stöd innebär hjälp på arbetet i form av utrustning, pengar, tid. Det emotionella stödet kan utövas av arbetskollegor, arbetsledare samt familj och vänner. Att ha tillgång till socialt stöd på arbetet kan jämna ut obalansen mellan krav och kontroll (Karasek & Theorell 1990).

4.4 Lazarus teori om coping

Lazarus & Folkman (1984) menar att coping är en process. Processen behandlar vad en individ faktiskt tänker, känner eller gör i ett specifikt sammanhang, och förändringar i dess tankar och agerande kring möten.

Enligt Lazarus & Folkman (1984) har coping två övergripande funktioner: *problemfokuserad coping* samt *känslfokuserad coping*. Problemfokuserad coping innebär att individen hanterar eller förändrar de problem i miljön som orsakar stress. Detta kan ske till exempel genom att

individen söker information om vad som skall göras eller genom att konfrontera den person eller dem som är ansvariga för svårigheten.

Känslfokuserad coping avser tankar och åtgärder vars mål är att lindra den känslomässiga effekten av stress. Dessa strategier har som huvudsak att lindra och inte förändra hoten vilket i sin tur gör att individen känner sig bättre. Exempel på dessa strategier är när individen undviker att tänka på problemet, förnekar att något är fel, distanserar sig eller blir likgiltig genom att skämta om det som gör att individen är bekymrad. Under vissa omständigheter kan känslfokuserad coping avleda uppmärksamheten från stressiga situationer. Medan andra individer förändrar meningen eller betydelsen av den stressiga situationen för att må bättre (Lazarus & Folkman 1984).

Människor använder sig av en komplex kombination av både problemfokuserade och känslfokuserade coping vid hantering av stress. Vilka copingmetoder vi använder i speciella situationer beror på de villkor vilka vi står inför. Lazarus & Folkman har identifierat åtta coping strategier där två av dem är främst problemfokuserade. De problemfokuserade strategierna inriktar sig främst på att förändra individens problemfyllda miljö. De sex övriga strategier är främst känslfokuserade, då de syftar till att hantera ångest snarare än att förändra miljön. Dessa är avståndstagande, fly – undvika, acceptera ansvar eller skuld, utöva självkontroll över uttryck för känsla, söka socialt stöd och positiv omvärdering (Lazarus & Folkman 1984).

5. Resultat och analys

I den här delen kommer vi att redovisa den information som vi har fått fram via de nio intervjuer som vi har genomfört med socialsekreterare och arbetsledare. För att skydda intervjupersonernas identitet har vi valt att inte nämna vilken arbetsgrupp de tillhör. Vi har även valt bort citat som tydligt visar i vilken grupp personen arbetar. Citaten används för att illustrera exempel kring det aktuella ämnet. Vi har valt att i vissa citat ta bort ord eller meningar. I de fall då ord har tagits bort har vi använt oss av [...] Exempel på borttagna ord är namn på arbetsgruppen eller arbetsuppgifter som kan identifiera intervjupersonen. Då vi har tagit bort en eller flera meningar har vi använt oss av [---] Meningar som har tagits bort innehåller information som även här kan bryta mot konfidentialitetsprincipen. Vid varje citat har vi valt att benämna socialsekreterare med S och enhetschef med E.

Samtliga tre enhetschefer är utbildade till socionomer och har tidigare erfarenhet av socialtjänsten. Bland de enhetschefer vi har intervjuat finns det några som är ansvariga för mer än en arbetsgrupp.

Med tanke på konfidentialitetsprincipen känner vi inte oss bekväma med att nämna gruppernas storlek samt hur länge enhetscheferna har arbetat som arbetsledare för respektive grupp.

5.1 Stress

Alla socialsekreterare som vi har intervjuat upplever arbetsrelaterad stress. Intervjupersonerna upplever att arbetsrelaterad stress kan vara både positiv och negativ. Selye (1978) menar att den positiva stressen är en behaglig känsla vilket bekräftas av intervjupersonerna då de upplever att de presterar bättre och jobbar på ett konstruktivt sätt. Samtidigt får inte detta pågå för lång tid för då upplevs stressen som negativ.

S: Jag tycker det är alltid bra med lite stress.

S: Stress är bra också. Det är inte fel ibland när man har en sån jättehög att man jobbar upp lite stress och får upp lite tempo.

Den negativa upplevelsen av stress bland socialsekreterarna kännetecknas av att de känner sig mentalt splittrade och att de försöker göra allt samtidigt, vilket resulterar i att de upplever att arbetsuppgifterna inte blir utförda. Selye (1978) hävdar att den negativa stressen är förknippad med känslor som aggressivitet och ilska och har en dålig effekt på hälsan.

S: [---]och så irriterad, irriterad på barnen , småsaker, kanske. Man irriterar sig på saker hos andra, mindre tolerant, när kollegor kommer in och ber om hjälp så då vill man bara slänga ut de genom dörren. Medan är jag inte stressad så får de gärna komma in jag lyssnar, mmm

Vid upplevelsen av negativ stress kan individen inte behärska de krav som ställs på denne och detta gör att individen inte mår bra (Selye 1978). Höga krav i kombination med låg kontroll där socialsekreterare upplever att de inte har struktur på sitt arbete leder till stress (Karasek & Theorell 1990).

S: Jag drömmer hela tiden någonstans att jag ska få nåt så när struktur och kontroll.

5.1.1 Stressymtom

De flesta av socialarbetarna berättar att de får huvudvärk, magkatarr och sömnproblem då de känner sig stressade på arbetet. Selye påstår att om individen under lång tid har varit utsatt för påfrestningar, kan detta visas i form av symtom såsom svårt att somna, känner sig konstant trött eller har inte lust att gå till arbetet. Selye hävdar att till slut kan man utveckla sjukdomar eller få fysiska symtom så som förkylningar, infektioner, muskelvärk (Selye 1978).

S: [...].min migrän visar sig, eller när den visar sig då förstår jag att jag har varit stressad...när jag får mina migränanfall då kan jag förstå varför...just det.

S: Jag känner att jag blir orolig, svårt att sova och i förlängningen ju mer stressad jag blir svårt att fatta beslut.

Sömnproblemen uppstår i samband med upplevelsen av stress, intervjupersoner uppger att de har svårt att somna, kan vakna mitt i natten och tänka på vad de måste göra och vad de inte har hunnit med under arbetsdag.

S: jag kan vakna nattetid åh jag glömde att göra det, och det glömde jag och den skulle jag ringa och ja just det henne måste jag prata med.

De flesta av intervjupersonerna uppger att de har svårt att koncentrera sig på arbetsplatsen. Detta visar sig genom att de har svårt att fokusera sig på arbetsuppgifterna. Selye hävdar att den negativa stressen påverkar individen negativt så att individen får svårt att koncentrera sig (Selye 1978).

S: [...] man får mindre koncentration, det blir svårare att sätta sig och skriva och koncentrera sig när man skriver utredningar

5.2 Stressfaktorer

Vad som gör socialsekreterarna stressade var en av de frågor vi ville få svar på. Svaret är komplext då olika faktorer samverkar i upplevelsen av stress. Arbetsmiljön, arbetsbelastningen, privatlivet och ofrivilliga avbrott är några av de faktorer som våra intervjupersoner nämner.

5.2.1 Arbetsmiljön

Intervjupersonerna vistas i en liknande arbetsmiljö med egna kontor där arbetskamraterna finns i rummet bredvid och enhetschefens kontor är på samma våning. Socialsekreterarna upplever att det är positivt med närhet till chefen och kollegerna.

S: Det är bra att vi har närhet till varandra, närheten till chefen också hon är alltid tillgänglig man behöver inte boka en tid för att prata med henne.

Det sociala stödet från arbetsgruppen är något som alla intervjupersoner tycker är viktigt. Att trivas på arbetsplatsen och med sina kollegor är en av de faktorer som bidrar till att motverka arbetsrelaterad stress. Detta hävdar även Karasek & Theorell då de säger att socialt stöd fungerar som ett skydd mot stress. Även stöd från sin chef anses vara den viktigaste faktorn till att motverka arbetsrelaterad stress (Karasek & Theorell 1990).

S: Det är viktigt, det är mycket viktigt... det A o O, annars det hade varit en stressfaktor om man inte hade trivts och varit dålig stämning här det är verkligen inte fast vi har det så stressigt så har vi det jättebra stämning [...]

Karasek & Theorell (1990) hävdar att det instrumentella stödet är viktigt för en trivsamt arbetsmiljö. Ett sådant stöd innebär tillgång till hjälpmedel på arbetet, till exempel höjbart arbetsbord, möjlighet att stänga av telefonen mm.

S: [---] Att alla ska ha höj och sänkbara skrivbord är en så enkel sak men spelar också roll för hur man hanterar stressen. Att man kan sätta sig ner och vila kroppen, man kan ställa sig upp, man kan variera annars är det så lätt att man spänner sig i axlar och allting så fort man blir stressad.

Intervjupersonerna uppger att möjligheten att stänga av telefonen samt dörren minskar upplevelsen av stress.

S: Utanför rummet är mycket stimmande ibland, men då stänger jag dörren om det blir för mycket, och ringer telefonen för mycket och jag behöver göra annat så stänger jag av den.

Även enhetscheferna uppger att det finns mycket i arbetsmiljön som kan påverka socialsekreterarna. Intervjupersonerna uppger att socialsekreterarna skall ha en arbetsmiljö som de trivs i och att behoven av hjälpmedel varierar.

E: Jag skulle vilja säga att det är rätt så individuellt, här finns medarbetare som har stora önskemål om att ha särskild utrustning eller

viktigt att ha ett rum, vilket jag kan tycka är det viktigt för den individen i den mån och det är motiverande, då tycker jag att och sen har vi medarbetare som det inte alls har någon betydelse. Det är olika från person till person...

5.2.2 Arbetsbelastningen

En av orsakerna till stress kan vara arbetsbelastningen, d.v.s. om socialsekreterarna upplever att de har för mycket att göra. Enligt Karasek & Theorell (1990) är arbetsmängden och tidspressen stressorer som förstärker upplevelsen av stress.

S: [...] när jag har för mycket, när jag inte hinner med, när jag ligger back med saker.

I de fall då socialsekreterarna upplever att de har en för hög arbetsbelastning kan enhetschefen dela ut ärenden till andra i personalen och på så sätt avlasta för stunden.

S: [---] Oftast har de inte jättehöga krav utan oftast är det liksom att jag skulle behöva bli av med det ärendet för att jag känner att jag hinner inte. Det kan man oftast lösa.

E: [...] Det kan du flytta, det kan du göra så med, det kan vi hjälpa dig med. Ganska enkla saker ändå men jag märker att det gör lite skillnad för dem. Så det underlättar för att de ska hantera den akuta stressen lite grann. Ganska enkla saker ändå men jag märker att det gör lite skillnad för de så det underlättar för att de ska hantera den akuta stressen lite grann. Sen är de jättestressade ändå det kan jag inte påverka så mycket för det är arbetsbelastningen som är absurd emellanåt kan man säga.

Socialsekreterarna uppger att det är viktigt att de krav som ställs av arbetsledaren är rimliga och tydliga, samt att arbetsledaren är uppmärksam och ser sin personal och att arbetsbelastningen är hanterbar.

S: Viktigt är det att ha en arbetsledare som erkänner inför personalen att ja det här är en jäklig arbetssituation och vi får försöka göra det bästa av det men inte ställer liksom överkrav utan att hon inser rimligheten i det man gör och det man bör göra.

S: [---] att jag vet vilka krav arbetsgivaren har på mig. För det hjälper ju mig också som när jag skenar iväg och vill göra ett bättre jobb.

De festa upplever, att hur man har det hemma, påverkar arbetet. För att det skall fungera bra på jobbet måste man hitta en balans mellan privatlivet och arbetet, uppger intervjupersonerna.

5.2.3 Ofrivilligt avbrott

Akuta ärenden är den del av en socialsekreterarnas vardag. De kan inte bokas in i förväg och behöver tas om hand omedelbart. Vi har valt att ge exempel på akuta ärenden baserade på egna erfarenheter från vår praktik på förvaltningen i syfte att skydda socialsekreterarnas identitet. Till akuta ärenden räknas kvinnofridsärenden, omedelbart omhändertagande av barn och unga. Socialsekreterarna uppger att akuta ärenden upplevs dels som spännande men att de även bidrar till stressen då de ligger utanför intervjupersonernas kontroll. Enligt Karasek & Theorell (1990) upplever individen kontroll då han kan styra över sina arbetsuppgifter, avsaknaden av egen kontroll leder i sin tur till stress, vilket upplevs av socialsekreterarna vid akuta ärenden.

S: Akuta saker och när det kommer in jättemycket. Om man har planerat en dag hur det ska vara och då blir det inte det för då kanske man måste ta nåt akut, det kan vara rätt så stressande men man kan vara rätt så tagen av stundens hetta och tycker att det är rätt så spännande för det är ju spännande när det blir akuta situationer [...] men jag försöker i alla fall att lägga allt annat åt sidan och inte tänker på det [...] ja stressad situation när det inte blir som man tänkt sig

Om en stressfull situation, så som akuta ärenden, är begriplig och hanterbar samt att socialsekreteraren upplever att hennes arbete är meningsfullt minskar upplevelsen av stress (Antonovsky 2005). Tillfällig stress är inte skadlig då individen befinner sig i alarmfasen (Selye 1978) men om socialsekreterarna ständigt utsätts för till exempel akuta ärenden och inte får en chans att återhämta sig kan det leda till fysiska symtom (Selye 1978) samt låg känsla av sammanhang (Antonovsky 2005).

5.2.4 Ansvar: myndighetsutövning

Alla intervjupersoner uppger att de har valt socionomyrket för att de vill jobba med människor. De känner att de gör något viktigt då de hjälper andra människor som är i behov av hjälp och stöd. Antonovsky (2005) menar att det är viktigt för en individ att känna meningsfullhet i det man gör. Detta bidrar till trivseln på arbetet och hjälper socialsekreterarna hantera stressfyllda situationer. Samtliga socialsekreterare bekräftar det som Antonovsky (2005) hävdar, då de uppger att de trivs på sitt arbete.

S: [---] jag är intresserad av människors liv och deras levnadsberättelser och så. Och sedan så tycker jag att det är viktiga arbetsuppgifter [...] man kan göra stor skillnad för de människorna som man träffar som har det jätte svårt.

Socialsekreterare upplever att fatta beslut om människors liv är ett stort ansvar. Det är inte alltid som socialsekreterarna vet om de har gjort rätt. Att själv fatta beslut upplevs som betungande, då det handlar om människors liv. Att ha handlingsutrymme i sitt arbete ger en känsla av kontroll men då socialsekreterarna känner högre krav i huruvida de fattar det rätta beslutet kan det leda till upplevelse av stress.

S: [...] det är jättemycket ansvar man har som blir betungande emellan åt[...] det är ju människor man jobbar med och svåra beslut [...] kan va också stressande ibland hur man ska bestämma och besluta [...]

Känslan av stress kan hanteras med stöd från arbetskolllegorna samt enhetschefen (Lazarus & Folkman 1984, Karasek& Theorell 1990). Det stöd socialsekreterarna kan få är att de delar ansvaret med chefen samt med sina kollegor då de är två och två i vissa ärenden.

S: [...] Sen jobbar vi oftast två och två i ärenden och det sänker ju också stressnivån att man inte är själv. Och det är med skönt. Ha någon att prata med, om man tänker rätt, gör rätt bedömningar .

5.3 Copingstrategier

Bland de strategier som användes av intervjupersonerna för hantera av arbetsrelaterad stress, är prioritering en strategi som förekommer hos de flesta. Andra strategier som uppges av socialsekreterarna är fritiden, stöd från arbetsledaren och kollegorna. Enhetscheferna förebyggande av stressen görs dels genom att ha uppsikt över socialsekreterarnas arbetstid samt deras arbetsbelastning.

5.3.1 Prioritering

Prioritering innebär att få en struktur på sina arbetsuppgifter och bestämma i vilken ordning de skall utföras. Socialsekreterarna uppger, att när de inte vet själva hur de skall prioritera, vänder de sig till arbetsledaren för hjälp. Enhetscheferna uppger att de hjälper socialsekreterarna genom att gå igenom deras almanackor, där de stryker och skjuter fram ärenden. Denna strategi är problemfokuserad då individen försöker förändra de yttre faktorerna i miljön som gör henne stressad. Detta leder till att individen välbefinnande ökar och stressen oftast minskar (Lazarus & Folkman 1984).

S: Prioriteringslistor har vi, och då stryker jag efterhand där men jag hela tiden säger till mig själv att nu stannar du och gör en sak färdigt innan du går vidare till nåt annat och det hjälper. Det är en teknik jag hittat som hjälper mig.

5.3.2 Stöd från chefen och kollegorna

Intervjupersonerna uppger att stöd från enhetschefen och kollegorna bidrar till minskning av stress på arbetsplatsen. En chef som är uppmärksam, tillgänglig och bekräftar sin personal

uppskattas av socialsekreterarna. Socialt stöd är centralt för människans känsla av sammanhang (Antonovsky 2009).

S: dels genom att lyssna och dels genom att förstå att vi har mycket att göra. Ett exempel kan ge när vi hade lönesamtal, om man säger att man vill göra mer arbete och då får man som svar att det kan du inte göra på detta stället och då känner jag att jag blir bekräftad att vi har för mycket att göra

S: [...] hon är väldigt medveten om vår stress nivå [...]

Bekräftelsen sker genom lönesamtal, medarbetarsamtal samt att chefen är tillgänglig. Samtliga enhetschefer som vi har intervjuat har en så kallad ”öppen dörr”, vilket innebär att deras dörr är öppen när de inte har möte. Intervjupersonerna uppger att då dörren är öppen är de tillgängliga för de socialsekreterare som vill eller behöver deras stöd eller hjälp. Enhetscheferna uppger att det även finns möjlighet att boka tid hos dem om socialsekreterarna har behov av ett enskilt samtal.

E: [---] jag tycker det är en förmån att sitta nära sina medarbetare vilket inte alla arbetsledare gör, jag sitter med mina medarbetare och har dörren öppen.

S: Om jag går in till min arbetsledare och säger att jag är stressad då kommer hon att titta på vad jag har att göra, och sedan kommer hon att fråga mig vad det beror på att jag är stressad, har det bara med arbetet att göra eller handlar det om privata saker också.

Enhetscheferna säger att det är individuellt hur personalen reagerar och uttrycker sin stress. Därför uppger de är det viktigt att lära känna sin personal och vara uppmärksam på förändrat beteende hos socialsekreterarna. Intervjupersonerna berättar även, att i de fall då de inte har uppmärksammat då någon ur personalen har varit stressad, har arbetskollegorna gjort de uppmärksamma på detta. Det sociala stödet fungerar som ett skydd, då både enhetschefen och kollegorna är uppmärksamma på varandras mående (Karasek & Theorell).

E: [...] träffar du dina medarbetare ofta så märker du på ett förändrat beteende att man blir stressad. Det kan vara någon som blir väldigt kort i tonen som inte är det annars. Det kan va att man inte går iväg och fikar [---]

E: [---] ju mer lyhörd man är som arbetsledare ju större förutsättningar har man att upptäcka att nu börjar det [...]

E: I det stora hela så mår min grupp nog ganska bra.... Men det är också en oerhört hög arbetsbelastning. Som gör att många är ju pressade och trötta av arbetssituationen och tack vare den ändå goda trivseln och goda gemenskapen som vi har så klarar man ut det hyggligt ändå. Men det är många som är rejält trötta och går på knäna, ja det är det.

5.3.3 Fritid

Majoriteten upplever att fysiska aktiviteter på fritiden minskar upplevelsen av stress på arbetet. Enligt Lazarus & Folkman (1984) är motion ett känslolofokuserat sätt att hantera stressen då vi lindrar stressen genom att avleda den till exempel i form av motion.

S: En yttre faktor som minskar arbetsstressen är att jag går ut och går

S: Jag tränar nån gång [...]

Umgås med familj och vänner en är annan strategi som intervjupersonerna använder sig av. Socialsekreterarna uppger att när de är hemma så har de inte tid att tänka på sitt arbete, de umgås med sin familj och detta medför att de även känner sig mindre stressade i sitt arbete.

S: I och med jag har så mycket fokus på mina barn när jag kommer hem så kan det göra att jag känner mig mindre stressad i mitt arbete, jag har inte tid att tänka på arbetet när jag kommer hem.

5.3.4 Eget ansvar över sitt mående

Genom våra intervjuer har vi fått fram att personalens mående är ett ömsesidigt ansvar som både enhetscheferna och socialsekreterarna är eniga om. För att må bra måste man själv ta ansvar för sitt mående, uttrycker de flesta. Då sekreterarna lägger ansvaret på sig själv kan de påverka sitt mående. Insikten över att man har eget ansvar för sitt mående jämföras med hög känsla av sammanhang (Antonovsky 2005).

E: [---] vi har ett ömsesidigt ansvar att när medarbetaren känner att, jag klarar inte av detta, så har de ett ansvar att komma till mig liksom jag har ett ansvar.

S: Alltså socialsekreterare som jobbar med det vi måste själva ta ansvar för hur vi mår också, jag tror att alla behöver bli bättre på det.

5.4 Vad kan enhetschefen erbjuda?

Då socialsekreterare upplever sig stressade kan arbetsledaren erbjuda enskilda samtal och stressrelaterad kurs. I Kristianstad kommun erbjuds kursen och samtalen till dem som är i behov av hjälp. De socialsekreterare som har erfarenhet av kursen upplever den som positiv, men även utpekande.

S: [---] det var ju stress det handla om ju, men det kändes mer så här att, du behöver lära dig hantera din stress för att kunna vara här [---]

Intervjupersonerna berättar att de har fått tips som de kan använda sig av för att minska stressen.

S: [...] jag har fått en sån stressrelaterad kurs... då fick man lära sig mycket där just det hur man skulle hantera stress t ex att man tar de jobbiga samtalen först, gör prioriteringslistor vilket är viktigast att göra... och det faktiskt hjälper mig att hantera stressen på arbetet .

Enligt Karasek & Theorell har arbetstagare i Sverige blivit mer medvetna om betydelsen av psykologiska faktorer i arbetsmiljön därför kurser om arbetsrelaterad stress håller på att organiseras (Karasek & Theorell 1990).

6. Slutsats

Syftet med vår uppsats var att undersöka om stress förekommer bland socialsekreterarna, och i så fall hur de själva hanterar detta samt vilka strategier arbetsledningen använder.

Resultatet av studien visar att alla de intervjuade socialsekreterare upplever närvaro av arbetsrelaterad stress. Detta yttrar sig genom fysiska och psykiska symtom så som huvudvärk, sömnsvårigheter, magsår samt koncentrationssvårigheter. Trots närvaron av stress upplever intervjupersonerna att de trivs med sitt arbete. De tycker om att ha mycket att göra då de känner kontroll och vet hur arbetsuppgifterna skall utföras.

Det som får intervjupersoner att känna sig stressade är främst: hög arbetsbelastning, akuta ärenden, låg kontroll på arbetet samt höga krav. Men dessa belastningar är hanterbara om socialsekreterare har en stödjande och uppmärksam chef, en trivsamt arbetsmiljö, ett meningsfullt arbete samt ett privatliv som inte förstärker stressen.

7. Diskussion

7.1 Tillgänglighet

Intervjupersonerna har belyst betydelsen av en tillgänglig samt uppmärksam arbetsledare. Genom att gruppen och arbetsledaren vistas i samma arbetsmiljö, dvs har kontor på samma våning, blir detta möjligt. Cheferna har en möjlighet att ”lära känna sin personal” och vara uppmärksamma på ett förändrat beteende. Dock visar vår studie att socialsekreterarnas upplevelse av stress är individuell. Det är inte säkert att stressen visar sig i form av ett förändrat beteende. Därför är det viktigt att socialsekreterarna tar ansvar över hur de känner och inte förlitar sig på omgivningen. Med detta menar vi att socialsekreterarna inte väntar på att chefen ska uppmärksamma och hjälpa till med stresshanteringen, utan man själv tar ansvar över sin hälsa och agerar i tid.

7.2 Stressrelaterad kurs

De socialsekreterare som har erfarenhet av en stressrelaterad kurs upplever den som positiv. De kunskaper de har fått via kursen används i hantering av stressfyllda situationer. Dock upplevs kursen utpekande då den erbjuds endast till de som vill ha hjälp med hantering av arbetsrelaterad stress. Vi tror att samtliga socialsekreterare i förebyggande syfte kan ha nytta av en stresshanteringskurs. Kunskapen om hur man ska hantera stressfyllda situationer kan förebygga utbrända medarbetare tror vi. (Karasek & Theorell 1990)

7.3 Socialt stöd

I en tidigare undersökning (Eriksson, Starrin och Janson 2003) uppger intervjupersonerna att innan deras sjukskrivning kände de sig trötta, hade hjärtklappning, huvudvärk, tappade minnet samt hade koncentrations svårigheter. Personerna i vår studie uppger liknande symtom, men till skillnad från Eriksson, Starrin & Janson (2003) undersökning uppger våra intervjupersoner att de har en trivsamt arbetsmiljö och stöd från chefen. Vi tycker att ett socialt stöd är viktigt men likt Almén (2007) finns det en risk för normalisering av stressen där individen till slut tror att det ingår i dennes vardag att känna sig trött och ha ont i huvudet.

7.4 Arbetsbelastning

När socialsekreterarna upplever hög arbetsbelastning kan enhetschefen avlasta de eller minska deras arbetsbörda under en viss period. Detta görs genom att delar av arbetet på deras tjänst fördelas på övriga gruppen. Socialsekreteraren blir avlastad för stunden men det blir ingen permanent lösning då hon efter en viss tid får återgå till sin ”normala” arbetsbelastning. Genom att avlasta en person riskerar övriga gruppen att få en större arbetsbörda. Att hitta en långvarig lösning som t ex att anställa flera kan vara ett sätt att reducera stressen istället för att flytta på problemet

7.5 Chefens tidigare erfarenhet

De enhetschefer som vi har pratat med har tidigare arbetat inom socialtjänsten. Detta tror vi är viktigt och är en förutsättning för att ha en förståelse för vad arbetet som socialsekreterare innebär. En chef som är trygg i sitt ledarskap, har gott självförtroende, ställer tydliga krav, är viktiga egenskaper som bidrar till hanteringen av stress (Tollgerdt- Andersson 2005). Tydliga krav och egen kontroll leder till arbetslust och positiv stress. (Karasek & Theorell 1990). Intervjupersonerna uppger att de känner kontroll när de vet hur arbetet skall utföras. De känner en trygghet i ha kunskaper om vad som skall göras i en given situation. Detta är något som samtliga enhetschefer bör ta i beaktande då tryggheten och kontrollen i arbetsuppgifterna motverkar upplevelsen av stress.

7.6 Arbetsmiljön

Arbetsmiljön har enligt intervjupersonerna betydelse för upplevelsen av stress. Det som framkom som positivt var närheten till sina kollegor och chef, men samtidigt att det finns en möjlighet arbeta ostört då socialsekreterarna kan stänga dörren och stänga av telefonerna. Detta bör man ta hänsyn till när man utformar kontor till socialsekreterarna, tycker vi.

Referenslista

Agervold, M(2011). Arbete och stress: en introduktion till arbetsmiljöpsykologi. Lund: Studentlitteratur

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

Anderson, D.G (2000). "Coping Strategies and burnout among veteran child protection workers" *Child Abuse & Neglect*, 24, 6, 839–848,

Antonovsky, A (2008). Hälsans Mysterium. 2. Utg. Stockholm: Natur och kultur

Arbetsmiljöverket (2002) . Systematiskt arbetsmiljöarbete mot stress.

<http://www.av.se/dokument/publikationer/bocker/h351.pdf>

(2011-05-02)

Arbetsmiljöverket (2005). Socialsekreterare.

http://www.av.se/dokument/statistik/sf/sf2005_08.pdf

(2011-05-02)

Arbetsmiljöverket (2006). Arbetsorsakade besvär.

http://www.av.se/dokument/statistik/officiell_stat/ARBORS2006.pdf

(2011-05-04)

Arbetsmiljöverket (2007). Tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005-2006. Rapport
Tillgänglig på internet

http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007_05.pdf

(2011-05-13)

Arbetsmiljöverket (2009). Arbetsmiljön 2009

http://www.av.se/dokument/statistik/officiell_stat/ARBMIL2009.pdf

(2011- 05- 28)

- Ahrne, G & Svensson, P(2011). Handbok i kvalitativa metoder. 1 uppl. Malmö: Liber
- Arrington, P. (2008). Stress at work: How do social workers cope? NASW Membership Workforce Study. Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Björling, L & Hägglund, B(2004). Socialsekreterarnas arbetsmiljö: en enkätundersökning i Sundsvalls kommun. Härnösand: FoU Västernorrland
- Bryman, A.(2011). Samhällsvetenskapliga metoder.2.,(rev.) uppl. Malmö:Liber
- Europa Foundation (2009). Work-related stress.
<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0502TR01/TN0502TR01.pdf>
(2011-05-14)
- Eriksson, U, Strarrin, B & Janson, S (2003). Utbränd och emotionellt utmärslad, Lund: Studentlitteratur
- Ganster, D C, Fusilier, M R & Mayes B T (1986) ”Role of Social Support in the Experience of Stress at Work.” *Journal of Applied Psychology* 71, 1, 102-110
- Gray-Stanley, J A & Muramatsu, N (2011) ”Work stress, burnout, and social and personal resources among direct care workers” *Research in Developmental Disabilities*. 32,3, 1065-1074
- Grönlund, A (2007). ”Egenkontroll som friskfaktor och riskfaktor. Det gränslösa arbetet i Västeuropa och Sverige” *Arbetsmarknad & Arbetsliv* 13,2
- Gustafsson, B, Hermerén, G & Petersson, B (2005). *Vad är god forskningssed? : Synpunkter, riktlinjer och exempel*. Stockholm: Vetenskapsrådet. 2005, nr. 1.
- Hartman, J(2004). *Vetenskapligt tänkande: Från kunskapsteori till metodteori*. 2:5 uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Heilig, M (2005) ”Är det farligt att vara rädd?” I Ekman, R & Arnetz, B B. (2005). Stress: individen, samhället, organisationen, molekylerna. 2.,(rev). Uppl. Stockholm: Liber

Hockey G. J& Earle, F (2006) "Control Over the Scheduling of Simulated Office Work Reduces the Impact of Workload on Mental Fatigue and Task Performance"

Journal of Experimental Psychology: 12, 1, 50–65

Holmgren, K, Lund Fjällström, & Hensing, G (2010). Tidig identifiering å vårdcentral av kvinnor som riskerar långtidssjukskrivning på grund av arbetsrelaterad stress.

http://www.socmed.gu.se/digitalAssets/1308/1308075_rapport_tidig-projektet.pdf

(2011- 05 -10)

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

Kazemi,A (red.)(2009). Välbefinnande i arbetslivet: sociopsykologiska perspektiv. 1. Uppl. Lund Studentlitteratur

Kelloway, E. K, Sivanathan, N, Francis, L, & Barling, J. (2005). Poor leadership. I K.Kelloway, & M. R. Frone (Red.), Handbook of work stress .Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

Kvale, S (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lazarus, R S. & Folkman, S (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer

Lennér- Axelson, B& Thylefors, I (2005). Arbetsgruppens psykologi.4., (omarb.) utg.Stockholm: Natur och kultur

Medarbetarenkäten (2010). Socialförvaltningen Kristianstad

Perski, Grossi, Evengård, Blomkvist, Ylibar & Orth-Gomér (2002)"Emotionell utmattning vanlig bland kvinnor i offentlig sektor" *Läkartidningen* 18, 99, 2047 -2051

Patel, R & Davidson, B (2008). Forskningsmetodikens grunder, Bonus, studentlitteratur

Selye, H (1981[1978]). The stress of life. Rev. ed., 5. pr. New York:

SFS 1977:1160. Arbetsmiljölagen. Stockholm. Justitiedepartementet.

Socialstyrelse (2009)

http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/8495/2009-126-71_200912671.pdf

Tollgerdt-Andersson, I (2005). Ledarskap och sjukfrånvaro: en jämförande studie av arbetsplatser med hög respektive låg sjukfrånvaro. 1. uppl. FoU i Väst

Vetenskapsrådet (2002) <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Vingård, E, Lundberg, I, Håäl Karlsson, E & Brolin E (2002) "Arbetsmiljön i vården från ord till handling" *Läraktidningen* 22,99, 2532- 2536

Währborg, P (2009). Stress och den nya ohälsan. 2., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur och kultur

Bilaga 1

Informationsbrev

Vi heter Aneta Larsson och Vlor Braha och vi genomgår för närvarande sjätte terminen på socionomprogrammet vid Högskolan Kristianstad. Vi arbetar denna termin med C-uppsats som har karaktären av ett självständigt vetenskapligt arbete inom ramen för socionomutbildningen. Syftet med vår studie är att undersöka socialsekreterares upplevelse av arbetsrelaterad stress.

Som ett led i vår studie kommer vi att genomföra ett antal enskilda samtalsintervjuer med företrädare för socialtjänsten i Kristianstad kommun.

De forskningsetiska principerna som är viktiga för dig att känna till innan intervjun är följande:

- Din medverkan är frivillig och du kan när som helst välja att avbryta intervjun eller avstå från att besvara en viss fråga under intervjuens gång.
- Intervjun kommer att spelas in och därefter transkriberas ordagrant av oss. Inspelningen och intervjuutskriften kommer att destrueras efter att uppsatsen godkänts av högskolans examinator.
- All information som framkommer i intervjun kommer att behandlas med största konfidentialitet från vår sida: ingen information kommer föras vidare till någon obehörig, intervjupersonens namn och organisatoriska tillhörighet kommer att avidentifieras i uppsatsen om denne så önskar.

Intervjun beräknas ta cirka 40 minuter.

Vi hoppas att du kommer att finna forskningsfrågan intressant och att du har möjlighet att delta i intervjun. Återkom gärna till någon av oss om du har frågor eller synpunkter på vår undersökning eller om Du tycker något är oklart kring Ditt deltagande i forskningsintervjun.

Du kan nå oss på tel. eller via e-post.

Aneta Larsson: tel nr /mail adress

Vlor Braha: tel nr / mail adress

Pernilla Franklin, Högskolan Kristianstad, är vår handledare och hon nås via epostadress:
email

eller tel. nr.

Med vänliga hälsningar Aneta Larsson och Vlor Braha

Bilaga 2

Intervjuguide: socialsekreterare

Inledande frågor:

Hur gammal är du?

-Hur länge har du jobbat som socialsekreterare här?

-Varför valde du detta yrke?

Stress:

- Vad betyder stress för dig?

- Vad gör dig stressad?

- Hur reagerar du när du blir stressad psykiskt och fysiskt?

- Hur mår du idag?

- Har du upplevt stress på arbetet? Ge exempel, berätta.....

- Vad berodde det på?

- Hur hanterade du den situationen?

- Vilken hjälp får du av arbetsledaren?

- Hur skulle du vilja bli bemött av arbetsledaren/kollegor?

- Finns det utrymme för dig på att uttrycka stress på arbetsplatsen? Hur reagerar dina kolleger då du gör det? Arbetsledaren?

- Vad gör du när någon av dina arbetskollegor är stressad?

- Finns det några stressfaktorer som påverkar ditt arbete?

- Har du nu eller tidigare känt dig stressad så att det påverkar ditt arbete?

- Vad gör du när du kommer hem efter en stressfull dag?

- Finns det några yttre faktorer som gör att du känner dig mindre stressad?

Avslutning:

-Vad tycker du är viktigt att ta upp i en uppsats om arbetsrelaterade stress?

Bilaga 3

Frågor Arbetsledare

- Hur länge har du jobbat som arbetsledare?
- Vad har du jobbat tidigare?
- Hur stor grupp är du arbetsledare för?
- Hur mår din grupp?
- Hur gör du som arbetsledare när någon i din personal har ett svårt ärende och du märker att hon påverkas av ärendet?
- Hur agerar du om någon av personalen kommer till dig och berättar att hon känner sig stressad?
- Har ni några stressförebyggande strategier? Om ja vilka?
- Riktlinjer eller som du har kommit på själv? Chefen?
- Anser du att arbetsmiljön påverkar personalen?
- Om jag vad gör du för att förändra detta? Har du möjlighet?
- Ge exempel på när någon (inga namn) varit mycket stressad? Hur märkte du detta?
- Vad gjorde du som arbetsledare?
- Vad kunde du ha gjort annorlunda?
- Vad fungerade?
- Hur uppmärksammar du när någon i din personal mår dåligt?
- Nämn ett exempel när någon varit på väg att ”gå i väggen” men där ni lyckats vända den negativa utvecklingen.
- Vad gjordes?
- Vad är viktigt att tänka på?
- Vilket stöd behöver du från dina chefer, politikerna?

