Stress - Ett dolt arbetsvillkor?
En kvalitativ intervjustudie om socialarbetares upplevelser av yrkesrelaterad stress

Författare:
Planthaber, Jenny
Varnestig, Emma

Handledare:
Boström, Katrin
"STRESS – ETT DOLT ARBETSVILLKOR?"
- En kvalitativ intervjustudie om socialarbetares upplevelser av yrkesrelaterad stress
Jenny Planthaber och Emma Varnestig
Örebro Universitet
Institutionen för juridik, psykologi och socialt arbete
Teorier och vetenskaplig metod i socialt arbete samt examensarbete C
Socionomprogrammet
Examensarbete C, 15 Hp
HT-14

Sammanfattning


Nyckelord: Socialt arbete, socialarbetare, stress, riskfaktorer, skyddsfaktorer, copingstrategier
Abstract

There are factors at work that affect professionals to be more or less stressed. Social work in social services is often characterized by a high workload, demands, unrealistic expectations and in general a complex work. Which affects how the individual social worker experience stress. The study aims to examine the risk and protective factors for occupational stress among social workers and their coping strategies for stress. The method chosen for the study is qualitative semi-structured interviews with four social workers in social services. The interviews were analyzed thematically with the study's three central themes as the main focus: risk factors, protective factors and coping strategies for stress. The theoretical starting points for the study is phenomenology, Karasek and Theorell (1990) demand, control and support model and theoretical concepts such as occupational stress, risk and protective factors and coping strategies. The study results indicate that the social workers did not experience stress in large quantities, but related stress mainly to high workload. We discuss that the availability of social support and the experience of control may have acted as a "buffer" against occupational stress. The study also shows that social workers alternately used different coping strategies for managing stress in the workplace.

Keywords: Social work, social worker, stress, risk factors, protection factor, coping strategies
Förord:

Ett stort tack till intervjupersonerna som delat med sig av sin tid och sina upplevelser. Utan er medverkan hade genomförandet av denna studie inte varit möjligt.
Innehållsförteckning

1 Inledning ...................................................................................................................................... 7
  1.1 Syfte ..................................................................................................................................... 7
  1.2 Frågeställningar ................................................................................................................... 7
2 Tidigare forskning ....................................................................................................................... 8
  2.1 Presentation av tidigare forskning ....................................................................................... 8
  2.2 Brister och luckor i tidigare forskning .................................................................................... 11
3 Teoretiska utgångspunkter och teoretiska begrepp ................................................................. 11
  3.1 Fenomenologisk teori ........................................................................................................ 12
    3.1.1 Teoretiska överväganden ............................................................................................... 12
  3.2 Yrkesrelaterad stress - Riskfaktorer/stressorer ............................................................... 13
  3.3 Skyddsfaktorer ................................................................................................................... 13
  3.4 Copingstrategier ................................................................................................................ 14
  3.5 Krav, kontroll och stödmodell ........................................................................................... 14
4 Metod ......................................................................................................................................... 16
  4.1 Tillvägagångssätt ............................................................................................................... 16
  4.2 Urval .................................................................................................................................. 16
  4.3 Datainsamling .................................................................................................................... 17
  4.4 Operationalisering av teoretiska begrepp och utgångspunkter .......................................... 18
  4.5 Datainsamlingsunderlag .................................................................................................... 18
  4.6 Analysförfarande ............................................................................................................... 18
  4.7 Trovändighet (validitet) ..................................................................................................... 19
  4.8 Tillförlitlighet (reliabilitet) ................................................................................................ 20
  4.9 Metoddiskussion ................................................................................................................ 20
  4.10 Etik .................................................................................................................................... 20
5 Analys ........................................................................................................................................ 21
  5.1 Riskfaktorer (källor och stressorer) till yrkesrelaterad stress ............................................ 22
  5.2 Krav, kontroll och stödmodell ........................................................................................... 24
  5.3 Skyddsfaktorer ................................................................................................................... 25
  5.4 Coping ............................................................................................................................... 27
  5.5 Slutsatser ........................................................................................................................... 28
6 Diskussion ................................................................................................................................. 29
  6.1 Slutdiskussion .................................................................................................................... 29
  6.2 Studiens styrkor och svagheter .......................................................................................... 31
  6.3 Förslag på vidare forskning ............................................................................................... 31
Referensförteckning .................................................................................................................. 32
BILAGA 1 Informationsblad ........................................................................................................... 35
BILAGA 2 Samtyckesbrev .............................................................................................................. 36
BILAGA 3 Intervjuguide ................................................................................................................ 37
1 Inledning


1.1 Syfte

Syftet med studien är att undersöka yrkesrelaterad stress hos socialarbetare, genom att ta reda på hur de beskriver deras upplevelser av hur yrket påverkar dem.

1.2 Frågeställningar

- Hur upplever socialarbetare yrkesrelaterad stress på arbetet? Vilka eventuella riskfaktorer beskrivs i relation till yrkesrelaterad stress?

- Hur upplevs eventuella skyddsfaktorer för att förhindra eller motverka yrkesrelaterad stress på arbetsplatsen?

- Hur gör socialarbetare för att reducera och hantera stress?
2 Tidigare forskning


2.1 Presentation av tidigare forskning

Utifrån nedanstående modell kommer vi härefter att ha fokus på riskfaktorer för yrkesrelaterad stress i form av hög arbetsbelastning, krav samt skyddsfaktorer i form av socialt stöd/relationer.

Figur 1. Modell av relationerna mellan stressfaktorer och dess påverkan på socialarbetaren (Vyas & Luk, 2010).


För en upplevelse av välmående i form av att trivas på sitt arbete, klara av uppgifter samt att arbetet håller en god kvalitet är socialt stöd en betydelsefull faktor. Det sociala stödet kan utgöras av en gemenskap bland kollegor där en viktig del är uppmuntran från kollegor och/eller chefer vid ansträngande arbetssituationer. Vid en brist på denna skydds faktor i form


2.2 Brister och luckor i tidigare forskning


3 Teoretiska utgångspunkter och teoretiska begrepp

Följande avsnitt redogör för de teoretiska utgångspunkter som används i kommande analys av respondenternas upplevelser. Nedan följer först en presentation av fenomenologi, vilket är studiens både teoretiska och metodologiska angreppssätt. Vi belyser även i vilken utsträckning den fenomenologiska förankringen har tillämpats och influerat studiens teori.

3.1 Fenomenologisk teori


3.1.1 Teoretiska överväganden


3.2 Yrkesrelaterad stress - Riskfaktorer/stressorer


3.3 Skyddsfaktorer


**3.4 Copingstrategier**

Inom det traditionella psykodynamiska synsättet anses människan ha ett psykiskt försvarssystem, vilket kan jämföras med individens immunförsvar. Försvarsmekanismer blir nödvändiga för att den enskilde ska kunna fungera, både privat och i arbetslivet. Beroende på individens egna förhållningssätt och erfarenheter utvecklas olika typer av psykologiskt försvar i form av anpassningsstrategier och copingssystem (Rinnan & Sylwan, 1994).

Lazarus och Folkman (1984, s. 141) menar att en teoretisk definition av coping är:

“...constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exeeding the resources of the person”.

Lazarus och Folkman (1984) menar således att vid upplevd stress anpassar sig individen med målet att hantera när en situation överskrider dennes resurser. Vidare poängteras att funktionen av coping och hur begreppet bör definieras är beroende av dels vilken teoretisk ram den placeras in i, dels av den kontext där begreppet avses undersökas. Copingbegreppet anses ha två dimensioner:


Huruvida en strategi ska anses fungera väl eller ej är beroende på dess effekt över en längre tidsperiod, men strategier såsom förnekelse eller undvikande anses vara mer ineffektiva vid stressfylda situationer (Lazarus & Folkman, 1984).

**3.5 Krav, kontroll och stödmodell**

När individer upplever stress handlar det om en blandning mellan ökande krav i samhället och arbetslivet samt oförmågan en individ kan uppleva gällande att möta dessa krav, som i sin tur kan leda till kropplig utmattning eller överansträngning (Allvin, Aronsson, Hagström, Johansson & Lundberg, 2006).

Krav-kontrollmodellen av yrkesrelaterad stress utformades av Karasek (1979). Kraven avser nivåer av arbetsbelastning och tidspress, medan kontrollen står för individens förmåga och vikten av till egenkontroll: det vill säga hur individen upplever sin kontroll över


Sammanfattningsvis finns totalt tre övergripande kategorier för hur modellen ovan (Se Figur 2) ska förstås i relation till vad som anses vara hälsosamt arbete: stressdimensionen, aktivitetsdimensionen och isolering kontra kollektivet. Individer som hamnar i stressdimensionen har en arbetsplats som präglas av höga krav och låg kontroll eller låga krav och låg kontroll. Stressdimensionen placeras i modellens ”dangerous work”, det vill säga att individen riskerar att uppleva det som kallas ohälsosamt arbete. Individer som befinner sig på en arbetsplats präglad av aktivitetsdimensionen befinner sig i den del av modellen som kallas...
“healthy work”. Arbetsplatsen kan således karaktäriseras av hög kontroll och låga krav eller hög kontroll och höga krav. Modellens tredje dimension utgörs av isolering kontra kollektivet, vilket står för graden av socialt stöd (Allvin m.fl., 2006).

Modellens dimensioner kan vi även förstå vara samspelande: om kraven (exempelvis arbetsbelastningen) är höga, kan arbetet fortfarande upplevas och anses som hälsosamt eftersom kontrollen (handlingsutrymmet och egenkontrollen) är adekvat, i samband med att det finns tillgång till positivt socialt stöd på yrkesutövarens arbetsplats. Det tomrum som observeras i modellen kan användas för att enklare förstå och beskriva en yrkesutövarens egna och förhållandevis unika positionering i modellen.

4 Metod

Metodavsnittet nedan är en redogörelse för vilket metodologiskt tillvägagångssätt som har präglat studien. Som tidigare nämnts under teoretiska utgångspunkter följer studien ett fenomenologiskt förhållningssätt, vilket även har applicerats i studiens metodologiska process. Avsnittet tar upp tillvägagångssätt som kortfattat beskriver den övergripande kvalitativa forskningsansatsen som studien centreras kring, följt av en redogörelse av urvalsmetod, datainsamlingsmetod, operationalisering av teoretiska utgångspunkter, datainsamlingsunderlag (konstruktion av intervjuguide) samt analysetechnik, för att vidare kort presentera studiens trovärdighet (validitet), tillförlitlighet (reliabilitet) och metoddiskussion. Metodkapitlet avslutas med ett avsnitt om etiska överväganden kopplade till studiens process.

4.1 Tillvägagångssätt


4.2 Urval
Urvalstekniken i studien grundas i ett målstyrt urval med snöbollssimslag, vilket är lämpligt när forskaren använder sig av kvalitativa intervjuer och söker passa ihop studiens forskningsfrågor med relevanta och tänkbara respondenter. Val av deltagare och platser beror
på vilket fenomen studien avser undersöka, varvid forskaren kan avgöra om dessa deltagare och platser är relevanta eller inte (Bryman 2011). Eftersom studien avser undersöka fenomenet yrkesrelaterad stress inom socialt arbete, valdes verksamma socialarbetare ut som intervjupersoner utifrån att de skulle ha kunskap om det undersöka fenomenet.


4.3 Datainsamling


Vid insamling av information i form av intervjuer, finns två aspekter som forskaren bör ta hänsyn till enligt Patel och Davidson (2011). Dels graden av standardisering, vilket är relaterat till forskarens ansvar i förhållande till strukturen av intervjufrågorna, det vill säga i vilken mån forskaren har påverkat ordfinningsföljen av frågorna, deras formulering och omfattning. Dels graden av strukturerings, det vill säga hur pass fritt intervjufrågorna kan tolkas av respondenterna. I vår studie kan graden av standardisering anses vara tämligen hög, eftersom majoriteten av frågorna som ställdes var förutbestämda (se Bilaga 3), dock med en flexibel hållning eftersom icke förutbestämda frågor och följdfrågor konstruerades under intervjun. även ordningen på frågorna kunde regleras beroende på intervjuutgång. Graden av strukturerings i intervjun var relativt låg, med anledning av att respondenterna gavs fritt utrymme att besvara frågorna hur de ville. Patel och Davidson (2011) förklarar vidare att det

4.4 Operationalisering av teoretiska begrepp och utgångspunkter
Operationalisering av valda teoretiska begrepp ligger till grund för intervjuguiden. Utifrån studiens frågeställningar behövde begreppen brytas ner till relevanta frågor och övergripande teman. Yrkesrelaterad stress och stressorer på arbetsplatsen ringades in med hjälp av frågor riktade till vilka yrkesmässiga och samhälleliga krav respondenten upplever (se Bilaga 3). Genom att rikta frågor utifrån studiens definitioner av skyddsfaktorer undersöktes tillgängligt socialt stöd eller upplevt handlingsutrymme i det dagliga arbetet. En operationalisering av begreppet copingstrategier var frågor riktade till hur den enskilda socialarbetaren hanterar upplevda stressorer på arbetsplatsen. En operationalisering av krav, kontroll och stödmodellen skedde genom att anpassa särskilda frågor för att undersöka hur yrkesutövarna upplever de krav som de ställs inför, samt möjligheter till att möta upp kraven. Även respondenternas känsla av kontroll i arbetet undersöktes genom frågor riktade till upplevd känslan av deltagande och handlingsutrymme.

4.5 Datainsamlingsunderlag
I den intervjuguide som användes vid samtliga intervjuer finns följande teman utifrån studiens syfte och frågeställningar:

**Tema 1** - upplevd yrkesrelaterad stress hos socialarbetare  
**Tema 2** - skyddsfaktorer  
**Tema 3** - individuella copingstrategier


4.6 Analysförfarande
I den aktuella studien spelades alla intervjuer in, varvid det efteråt var nödvändigt att transkribera för att omvandla ljud till text inför analysen av texterna. Patel och Davidson (2011) menar att vid en transkribering påverkas materialet medvetet eller omedvetet av forskaren inför analysen. Skillnader skapas när talspråk överförs till skriftspråk och


4.7 Trovärdighet (validitet)

4.8 Tillförlitlighet (reliabilitet)
Tillförlitlighet, eller reliabilitet, förknippas i kvalitativ forskning ofta med validitetsbegreppet. Det används inte heller lika mycket som i kvantitativ forskning. Istället för att som i kvantitativ forskning fokusera på om exempelvis samma fråga får samma svar (och därigenom hög reliabilitet) i en intervju, handlar reliabiliteten om att istället får olika svar som innehåller en unik framställning av det som undersöks (Patel & Davidson, 2011). I relation till den aktuella studien åsyftades en variation i respondenternas utsagor, eftersom det gäller deras egna personliga upplevelser, tankar och känslor. I ljuset av studiens reliabilitet har användningen av semistrukturerade intervjuer samt konstruktionen av intervjuguiden använts för att ge respondenterna möjlighet att fritt förmedla hur stress i arbetet upplevs av dem, samma strävan har även genomsyrat andra teman i intervjuerna i syfte att besvara studiens syfte och frågeställningar så tillförlitligt som möjligt.

4.9 Metoddiskussion

4.10 Etik

Respondenterna fick ta del av informationsbrevet via mail vid en första kontakt, varvid de efter ett bekräftat deltagande även fick ta del av samtyckesbrevet via mail. Vid intervjuutlåtena tilldelades respondenterna samtyckesbrevet återigen, dock denna gång skriftligt, varvid vi bad om en underskrift för att försäkra oss om att respondenten hade tagit del av informationen avseende uppsatsens syfte samt deras rättigheter. Deltagandet i studien var frivilligt och respondenterna fick information om sin möjlighet att avsluta sitt deltagande när de vill, utan vidare motivering. Angående inspelning vid intervjuutlåtena informerades
redan detta önskemål i första mailkontakten (se Bilaga 1), för att sedan bekräfta detta vid
själva intervjutillfället. Inspektionerna förstördes efter transkribering, varvid materialet hölls
öätkomligt på varsin lösenordskyddad dator. Transkriberingarna döptes även om till
respondenternas tilldelade alias för att minimera risken för utomstående att komma över
deltagarnas riktiga namn och arbetssituationer. I studien aidentifierades eventuella citat som
användes, där detaljer om person eller arbetssituation togs bort. Transkriberingarna kommer även
raderas efter studiens godkännande examination.

En etisk konsekvens som har beaktats är att deltagarna inte är anonyma (eftersom de är kända
för oss) med anledning av studiens kvalitativa metodval. Dock är respondenterna
anonymiserande i studien, eftersom namn, ålder och arbetssituation inte skrevs ut eller fördes
vidare. Personuppgifter hanterades konfidentiellt, med hjälp av alias istället för att benämna
respondenternas verkliga namn.

En annan etisk konsekvens som skulle kunna följa av intervjun är att respondenterna efter
eller innan intervjun eventuellt kan komma att reflektera mer än “vanligt” över sina
upplevelser av yrkesrelaterad stress samt angående individuella copingstrategier. En av
studiens respondenter uttryckte just detta, att hon hade tänkt mer på stress efter vår initiala
kontakt. Konsekvenserna av detta skulle kunna vara att respondenterna upplever sig mer
stressade i sitt arbete eftersom de är mer uppmärksamma på stressfyllda situationer. En annan
konsekvens skulle vara att respondenterna i relation till arbetet utvecklar fler sätt att hantera
yrkesrelaterad stress.

5 Analys
I avsnittet nedan analyseras studiens empiriska material med utgångspunkt i den teoretiska
grunden, teoretiska begrepp samt tidigare forskning. Inledningsvis sker en fenomenologisk
analys av det empiriska materialet. Den tematiska analys som vidare präglar avsnittets
upplägg utgår i från respondenternas beskrivningar, i relation till studiens huvudteman och
begrepp: riskfaktorer/stressorer, skyddsfaktorer samt copingstrategier i relation till stress.
Avsnittet avslutas med en kort del som sammanfattar slutsatserna. Respondenterna som
hänvisas till i resterande analys har fått aliasnamnen Irma, Jasmina, Ingeborg och Louise.

5.1 Fenomenologisk analys
Som en inledande fråga i intervjuerna tillfrågades respondenterna vad de tänker på när de hör
ordet stress. Szklarski (2009) menar att det mänskliga medvetandet konstruerar mening i de
objekt som medvetandet uppfattar. Respondenternas medvetenhet kring fenomenet stress
beskrivs på olika sätt. Det förklaras som att ha för mycket att göra, att inte hinna med sitt
arbete och att arbeta med svåra ärenden. Vi tolkar respondenternas uppfattning av stress som
en konstruktion av den meningsfullhet det medför för just dem, vilket skapas i och med
respondenternas upplevelser av stressen i arbetet. En respondent menar:

Ja jag skulle nog tänka frustration, stress, men annars kanske det första man tänker, att man har kvantitativt,
alldeles för mycket att göra. Så att man liksom har, inte liksom hinner med, men så tycker jag att det sällan
eller aldrig är liksom. Sen kan ju saker klumpa ihop sig. – Ingeborg

Citaten av Ingeborg påvisar ett genomgående tema i förklaringen av upplevd stress hos
majoriteten av respondenten. Vi tolkar respondenternas subjektiva upplevelser av stress som
att det har en gemensam essens i hur de beskriver fenomenet. Bullington (2007) menar att
beskrivningar av fenomen sker med hjälp av uttryck i form av förväntningar som individen
i fråga har på ett objekt eller ett fenomen. Därmed kan vi tolka det som att fenomenet stress
uttrycks av respondenterna i relation till de förväntningar de har på stressfyllda situationer. Främst den negativa känsla av frustration som associeras med stress.


5.1 Riskfaktorer (källor och stressorer) till yrkesrelaterad stress

Samtliga respondenter relaterar fenomenet stress till något negativt, och de flesta kopplar det till att ha för mycket att göra på sitt arbete. En respondent redogör för stress kopplat till att det kan vara svårt att få ihop arbetskalendern med de många ärenden som behöver hanteras. Utifrån majoriteten av respondenternas utsagor belyses en intensiv arbetssituation.

Jag är en sådan person som inte har något emot full fart på jobbet när jag är där, jag gillar att jag inte vet och vad som händer och allt sånt där och det är inte stress för mig i sig så utan stressen är att ha den där högen som man aldrig hinner med för att man bara jobbar och kommer aldrig ifatt … Ja nej men stress är nog så klart att inte kännat att man gör ett bra jobb tror jag. Att jag bara får hafsa igenom saker och ting. Och kanske också mycket stress i organisation tror jag … det är ju liksom hemskare saker vi möter på något sätt. Jobbiga, tuffa, svåra saker, men det är sällan där stressen ligger utan det är mera i organisationen tror jag, hur man sköter om sin personal eller att man ser att kollegor blir utbrända eller, att det är tufft tempo och så. -Irma

Citaten ovan kan tolkas som att socialarbetaren upplever en hög arbetsbelastning med många och komplexa ärenden, vi kan koppla detta till vad Vyas och Luk (2010) beskriver vara en källa till yrkesrelaterad stress. Samtliga respondenter har erfarenheter av högt tryck i arbetet, främst i form av en hög arbetsbelastning. Irma upplever det på detta vis: “... Och sen tänker jag att det läggs hela tiden till nya arbetssuppgifter på alla grupper, men det tas aldrig bort något utan nu ska vi göra det här, och det här och det här...”.


Ytterligare en riskfaktor eller stressor som tidigare hade upplevts av några av respondenterna var den höga omsättningen av personal på de tidigare arbetsplatserna. En av respondenterna uttrycker detta som att det var problematisk att hantera.
... där var det så hög personalomsättning så att jag inte visste hur jag skulle hantera det, för det är så många som arbetar på utredning, mer än 30 personer och då när man kommer till fikat och man vet inte om man ens har hälsat på folk. Eller, är det en ny praktikant eller en ny kollega? Och varje fredag hade man en avtackning för det är någon som har sagt upp sig. Det var visserligen ett extremt år … när jag kom till Örebro så var jag bland dem äldsta som hade jobbat längst och det var en sån kontrast och folk slutade hela tiden …. Men då valde jag ju att flytta på mig innan jag kände av det för mycket liksom. 

Irma


Ytterligare en riskfaktor för stress inom organisationen som några av respondenterna tog upp var gällande organisationens eller myndighetens resurser. Uppfattningen om resurser på arbetsplatsen beskrivs på följande sätt av Irma:

... det som är för oss … är ju att resurserna handlar om hur mycket folk vi är på plats, alltså hur många tjänster vi har för att vi ska kunna ta emot och ha en beredskap för det mest akuta och sen också kunna sköta de kallade besöken. … men sen är det mycket att ha resurser för mig i att ha kunskap om vad som finns att erbuda i hela kommunen, … är ju jättefrustrerande för vi har ju inga bostäder och jag kan inte se till att de kommer före i någon kö eller ordna någonting så det är ju liksom, där saknas det ju verkliga resurser. -Irma


Ytterligare en möjlig riskfaktor för yrkesrelaterad stress som respondenterna redogjorde för var de orealistiska och/eller alltför höga förväntningar som kan existera på socialarbetaren, från olika håll. Jasmina berättade om förväntningarna på sig själv som pressande:

... sen så har man ju mycket press på sig själv …. att man vill presteras och jag vill att det ska bli bra och jag vill hinna med och jag VILL mycket, och det är nästan mer att jag lägger det på mig själv i så fall. - Jasmina

I citatet uttrycks en frustration över att inte kunna leva upp till de personliga förväntningarna. Irma belyste en annan form av förväntning, nämligen den från klienterna, att det ska finnas tillgängliga resurser i form av bostäder. En annan av respondenterna beskrev hur hon arbetade med myndighetsutövning (inom en chefsposition), att det fanns förväntningar på henne i sin högre organisatoriska position att ta sig an de svåraste ärendena. Med utgångspunkt i Graham och Shier (2013), skulle dessa skildringar kunna vara exempel på ogynnsamma situationer där socialarbetarna inte upplevde sig som tillräckliga och till följd av detta kan en känsla av frustration skapas, vilket skulle kunna tolkas som en form av yrkesrelaterad stress.
Hälften av respondenterna beskrev fysiska obehag eller en eventuellt förhöjd mottaglighet för sjukdomar i relation till stress, exempelvis magsjuka som en av respondenterna hade upplevt. Däremot kopplades detta till andra aspekter i respondentens privatliv. Irma gav uttryck för fysiska symtom eventuellt orsakade av yrkesrelaterad stress:

… jag blir ganska ofta sjuk. Nu har jag ju småbarn också så det kan ju bero på det, men om jag tittar tillbaka, nu har jag ju haft barn i åtta snart nio år men de senaste åren känner jag att jag blir ganska mycket sjuk, det är flera gånger per år om man jämför med flera år tillbaka när jag var en person som aldrig var sjuk. Det kan säkert bero på mycket, men jag tänker ändå att det kan bero på uppbyggt stress som läggs på, jag känner mig mer mottaglig men det blir ju svårt att göra någon analys av det för det kan lika gärna bero på att jag har dagisbarn. - Irma

Citatet ovan kan tolkas som att respondenten ger uttryck för upplevelser som eventuellt kan ha orsakats av stress, bland andra faktorer. Louise förklarade stress som en känsla som sätter sig i kroppen på ett obehagligt sätt. Louise beskriver att hon ibland kunde vakna mitt på natten och tänka på någon klient, främst när det handlade om utsatta barn som hon kände oro över. Även huvudvärk hade upplevts, dock med en osäkerhet hos Louise gällande om det verkligen rörde sig om stress eller något annat.


En respondent relaterar stress till en annan typ av stress, nämligen i rollen som småbarnsförälder. Respondenten uttrycker att det blir ytterligare tider att förhålla sig till samt att det ställs ännu mer krav på en. Det är även svårare att få till återhämtning. Likväl externa krav från samhället som i familjelivet har sin beskärda del i den yrkesrelaterade stressen som kan påverka socialarbetaren (se Figur 1) (Vyas & Luk, 2010). Respondenten i fråga kan ha upplevt negativ stress i form av krav och tidspress från familjen eller arbetet, eller genom en kombination av båda.

5.2 Krav, kontroll och stödmodell

… de här tok-stressiga dagarna liksom, när man är dagansvarig och flyttar på folk och härjar med folk, alltså dem här riktigt kaotiska dagarna då är man ju helt slut när man kommer hem, det känns ju i hela kroppen samtidigt som dem dagarna blir man så imponerad av min arbetsgrupp för att anpassar sig … men alltså, vi hjälper verkligen varandra och det är som vi blir vårt bästa i de här riktigt akuta situationerna för då gör vi bara på något sätt och bara … Ja, då är vi jättebra på att samarbeta och då blir det inte massa skitsnack eller liksom alla vet att det är skarpt läge och nu kör vi bara på. -Irma

Irma belyser en viktig balansgång mellan krav och vikten av socialt stöd från kollegor på arbetsplatsen för att kunna hantera ansträngda perioder i arbetet eller höga krav. I relation till modellen kan vi tolka detta som att socialt stöd och för höga krav blir två samspeande dimensioner när arbetssituationen förnyar sig från det hälsosamma till det skadliga arbetet. Det vill säga att om inte stödet hade varit närvarande hade situationen kunnat upplevas mer stressfull och ohälsosam av respondenten.

Utifrån respondenternas beskrivningar gällande kontroll i arbetet, ser vi att vardagsdemokratin (Allvin m.fl., 2006) kan tolkas som både hög och låg. Hög i den meningen att samtliga respondenter upplever kontroll över sina arbetsuppgifter, men låg i den meningen att några av respondenterna upplevde att deras kritik eller åsikter inte fick gehör. Irma förklarar att trots upprepade försök att framför kritik till chef och ledning så ledde det sällan till förändring på arbetsplatsen. Louise upplever att hon visserligen blir lyssnad på, men uttrycker en känsla av frustration över att inte veta vad som sker högre upp i ledningen.

5.3 Skyddsfaktorer


... med dem flesta så är det en väldigt bra gemenskap och att jag kan prata om precis vad som helst, och att det är högt i tak. Och det är väldigt viktigt … att ha kollegorna där för att få möjlighet att få stöd om det har varit något jobbigt eller få råd och tips eller att man hela tiden har andra runtomkring också. - Jasmina


även innefatta cheferna eller ledningen som en källa för uppmuntran och gemenskap (Statistiska centralbyrån och Arbetsmiljöverket, 2001). Jasmina framställer relationen till ledningen på arbetsplatsen som god, med en öppen kommunikation där likväl negativa som positiva åsikter kan framföras på ett okomplicerat sätt. När vi frågar respondenterna hur de upplever relationen till ledning menar en av respondenterna att hon saknar en ordentlig gemenskap med sin gruppchef och en annan ifrågasätter funktionen av en gruppledare då denne snarare kan frambringa stress i arbetsgruppen:

…, nja inte så jättemycket gemenskap egentligen, men vi är ju ganska självständiga i och med att vi har det här arbetssättet också, vi är inte på samma sätt beroende... Gruppledaren är liksom den som för vår talan utåt och uppdaterar oss på information, men det är ju gruppledaren jag skulle gå till om jag kände att jag inte mår bra och på sättet måste man ju ha en relation, absolut. Men hon är inte lika närvarande som en vanlig gruppledare ska vara. -Irma

... det handlar ju delvis om också, det börjar faktiskt redan med gruppledaren tänker jag, med en som är gruppledare, ju stress... mer stress... känslig gruppledaren är, ju mer för det ut i verksamheten. Om den gruppledaren som kommer nu ... säger "Oj nu är det värre än någonsin, åh vad mycket vi har det här är fruktansvärt, åh vi kommer att få så mycket" – då lägger det sig något. Men om det är en gruppledare som kan härbärgera och ta det i tur ordning …. man kanske inte behöver någon gruppledare egentligen. För alla är ju självgående, men i det behöver man någon som lägger en stämning.  -Louise


Det ger, möjlighet att få sitta ner och reflektera och fundera över jobbet på ett annat sätt och att man gett det så mycket tid att vrida och vända. Så jag tycker att det tillför mycket och även när det är andra kollegor som har ett ärende som de ges handledning i så är man med och lyssnar och hör och det ger oss möjlighet att reflektera över vårt arbete på ett annat sätt, och hur man kan tänka annorlunda och vad är bra och mindre bra och man får ett helt annat utrymme för det än när man bara liksom jobbar på i vardagen. - Jasmina

Majoriteten av respondenterna ansåg att handledningen var värdefull på ett eller annat sätt. Dock ansåg en av respondenterna att hon upplevde det som att handledningen inte gav henne något personligen: “Det är väl en nackdel, jag har jobbat så länge så jag vet inte vilken handledare som skulle kunna ge mig det, det låter kanske, övermodigt. Men det är så”. Irma förklarar att arbetsgruppen har tillgång till en extern handledare en gång i månaden, men att det har beslutats av högre chefer att gruppledaren ska vara med på dessa tillfällen.

Men jag tror att om vi bara fick ha den tiden för oss själva tror jag att det skulle stärka oss mycket mera. Men det är ju så att det har man bestämt uppför från och alla ska göra likadant, alla gruppledare ska vara med och vi frågar gång på gång vad syftet är och svaret blir att så ska det vara. - Irma

Respondenten påpekar att hon har ifrågasatt varför gruppledaren ska vara med under handledningstillfällena, dock upplevs det av henne som att ledningen inte ger gehör. Det som citatet illustrerar kan även tolkas som bristande vardagsdemokrati (Allvin m.fl., 2006), där ett beslut har tagits bortom arbetsgruppens inverkan. Strukturen, trots upprepade klagomål, behålls intakt vilket kan indikerera en låg grad av vardagsdemokrati.

5.4 Coping
Hos samtliga respondenter kan olika strategier att hantera yrkesrelaterad stress identifieras. Tillämpningen av strategier är dock inte ensamt i sitt slag utan respondenterna kombinerar eller växlar ofta mellan flera taktiker. En av respondenterna uttrycker detta i ett försök att minska eller hantera upplevd stress:


I relation till strategin voice, det vill säga att protestera, säga ifrån eller kliga, framställde Jasmina och Ingeborg att det upplevdes som ett positivt alternativ att kunna ha en öppen dialog med såväl kollegor som chef och ledning. En av respondenterna förklarade att arbetsgruppen inte drog sig för att säga till och framföra kritik till ledningen, men att det sållan ledde till en förändring:

Det behöver ju inte betyda att det vi klagar på, eller att vi har rätt, men det känns oavsett sällan som vi får gehör. Och det tar mycket energi när alla går runt och tycker att det är skit men att man inte kan göra något åt det, även om vi skriver ihop saker eller protestera på olika sätt så leder det ingen vart. Men det skapas gemenskap i gruppen i alla fall, det blir det ju, vi tycker lika och får en gemensam fiende.
- Irma


En av respondenterna menade att när arbetet hade blivit för tungt eller upplevts som ohanterligt inom tidigare yrken (även inom socialtjänsten) hade hon valt att avsluta sin tjänst:

Jag är ju en sådan person som har bytt arbetsplats ändå, för när jag känner att det blir för mycket, eller att det inte funkar då söker jag mig någon annanstans. Bättre fly än illa fäkta. Det kanske är lite så! … Alltså, jag tycke ju att själva jobbet, utredning, är jättejätteroligt. Men det var just det där att man blev aldrig färdig och när man har små barn och vabbar, då det går inte ihop sig. -Irma


5.5 Slutsatser

Skyddsfaktorer som socialt stöd upplevs som viktigt av alla respondenter. De flesta av respondenterna menar att de har kontinuerlig tillgång till positivt socialt stöd på arbetsplatsen, främst från kollegor. Majoriteten skiljer på relationen till ledningen och till kollegor, då gemenskapen till ledningen anses som mindre positiv. Respondenterna har även tillgång till kontinuerlig handledning, i grupp ungefär en gång i månaden. Majoriteten av respondenterna upplever handledningen som konstruktiv och givande.


6 Diskussion
I avsnittet nedan presenteras återigen studiens syfte och frågeställningar. Därefter förs en diskussion kring de slutsatser som vi kom fram till i resultat- och analysavsnittet i relation till tidigare forskning och teori, samt en avslutande del om våra förslag och tankar kring vidare forskning i ämnet.

6.1 Slutdiskussion


De respondenter som tidigare hade arbetat med myndighetsutövning, speciellt inom utredning, hade erfarenheter av ett mer stressfyllt arbete. Det skulle kunna förstås att deras förutsättningar för att hantera yrkesrelaterad stress var bättre än för andra yrkesutövare i socialt arbete.


6.2 Studiens styrkor och svagheter
En styrka i studien är att vi använde oss av kvalitativa intervjuer, vilket gav en fördjupad uppfattning och förståelse i förhållande till upplevelsen av yrkesrelaterad stress. Studien har genomförts med underbyggda och lämpliga verktyg (exempelvis semistrukturerade intervjuer och analysmetoder) samt teoretiska och metodologiska tillvägagångssätt. Vi har reflekterat över vår förförståelse under processen genom att diskutera kontinuerligt våra enskilda uppfattningar gentemot respondenternas utsagor, för att söka försäkra en korrekt representation av varje deltagares upplevelse av studieämnet.

En svaghet vi kan se i studien är att intervjuguiden innehåller så pass många frågor och var väl bearbetad inför kommande intervjuer, vilket ledde till att det blev svårt att använda uppföljningsfrågor. Det fanns även en tidsaspekt att förhålla sig till under intervjuerna vilket begränsade utrymmet av flera följdfrågor. Att genomföra både enkät- och intervjustudier hade kunnat ge ett mer omfattande resultat och kunnat täcka in fler luckor i forskningen gällande yrkesrelaterad stress, vilket tidigare forskning uttrycker vara nödvändigt.

6.3 Förslag på vidare forskning
7 Referensförteckning


Hamama, Liat (2012). Burnout in social workers treating children as related to demographic characteristics, work environment, and social support. Social Work Research, 36(2). doi:10.1093/swr/svs003


Johnson, Sheena., Cooper, Cary., Cartwright, Sue., Donald, Ian., Taylor, Paul & Millet, Clare


Inbjudan till att delta i intervjustudie om yrkesrelaterad stress inom socialtjänsten

- Du tillfrågas härmed att delta i denna studie


Deltagare och er respektive arbetsplats kommer att bli avidentifierade i studien.

Uppsatsen kommer att grundas på 4-6 intervjuer med verksamma socialarbetare inom socialtjänsten i Örebro. Vi vill därför intervjuar dig som har arbetat i minst två år inom socialtjänsten. Du som blir intervjuad väljer plats för intervjun, som uppskattningsvis tar 45 minuter.

Vi hoppas att du kan tänka dig att medverka i en intervju!
Vi är tacksamma för en snar respons, det går jättebra att kontakta oss via mail eller telefon!

Med vänlig hälsning, Emma och Jenny

Jenny Planthaber, telefonnr: 0707614686 (jennyjennyjenny28@hotmail.com)
Emma Varnestig, telefonnr: 0722004606 (emma.varnestig@hotmail.se)
Handledare: Katrin Boström (katrin.bostrom@orebroll.se)
BILAGA 2 Samtyckesbrev

Inbjudan till att delta i intervjustudie om yrkesrelaterad stress inom socialtjänsten

- Du tillfrågas härmed att delta i denna studie


Deltagare och er respektive arbetsplats kommer att bli aidentifierade i studien.

Uppsatsen kommer att grunda sig på 4-6 intervjuer med verksamma socialarbetare inom socialtjänsten i Örebro. Vi vill därför intervjuar dig som har arbetat i minst två år inom socialtjänsten. Du som blir intervjuad väljer plats för intervjun, som uppskattningsvis tar 45 minuter.

Inför intervjun är det viktigt att Du tar del av följande information:

- Inga personuppgifter kommer framgå i uppsatsen, det vill säga att utomstående som läser kommer inte känna till vem som har sagt vad eller från vilken specifik arbetsplats som den intervjuade arbetar på. Vi kommer att använda oss av fingerade namn i uppsatsen.
- Den färdiga uppsatsen kommer att bli en offentlig handling. Den kommer att läggas ut på Internet och vara lånbar på bibliotek.
- Det är frivilligt att delta och du som blir intervjuad kan avbryta intervjun eller ditt deltagande i studien när som helst utan vidare motivering. Du kan även undvika att svara på vissa frågor.

Vi kommer önska att spela in intervjuerna för att dels ha möjlighet att fokusa mer på samtalen än att anteckna, men även för att lättare hantera det insamlade materialet. Ingen utomstående kommer att få tillgång till inspelat material och så snart materialet har skrivits ut kommer inspelningen förstöras. Efter uppsatsens godkännande kommer även resterande utskrivet material att förstöras. Det material som insamlas kommer endast att användas för uppsatsen.

Tack för din medverkan!

Jenny Planthaber, telefonnr: 0707614686 (jennyjennyjenny28@hotmail.com)
Emma Varnestig, telefonnr: 0722004606 (emma.varnestig@hotmail.se)
Handledare: Katrin Boström (katrin.bostrom@orebroll.se)

Örebro, ______ (datum)
BILAGA 3 Intervjuguide

Bakgrund
- Namn, ålder, yrkestitel
- Hur länge har du arbetet inom socialtjänsten/… mer specifikt?
- Vilka ”typiska” arbetsuppgifter har du?

Upplevd yrkesrelaterad stress hos socialarbetare

*Hur upplever socialarbetare yrkesrelaterad stress på arbetet?* *Vilka eventuella riskfaktorer beskrivs i relation till yrkesrelaterad stress?*

- Vad tänker du på när du hör ordet ”stress”?
- Hur skulle du beskriva stress på ditt arbete? (- blir du stressad när du tänker på ditt arbete?)
- Upplever du ett högt tempo på arbetsplatsen?
- Anser du att dina arbetsuppgifter är hanterbara/uppnåerliga?
- Anser du att vissa arbetsuppgifter är mer stressande än andra?
  (Vilka, varför)
- Känner du att du får tillgång till de resurser som krävs för att utföra arbetsuppgifter (tills du känner dig nöjd)?
- Känner du dig (ofta) stressad över att prestera (på ett särskilt sätt)?
- Beroende på de krav som ställs, känner du att du får tid att färdigställa uppgifter (så att du blir nöjd)?
- Hur påverkas du av stress från kollegor och/eller klienter?
- (vet du något om…) Hur ofta omsätts personalen på din arbetsplats?
- Finns det perioder där du känner dig mer eller mindre stressad?
  (vad beror det på?)

Skyddsfaktorer

*Hur upplevs eventuella skyddsfaktorer för att förhindra eller motverka yrkesrelaterad stress på arbetsplatsen?*

- Hur skulle du beskriva gemenskapen på din arbetsplats?
- Hur ser relationerna/gemenskapen ut mellan dig och dina kollegor?
- Hur ser relationen ut mellan dig och din ledning/chef?
- Upplever du att du blir lyssnad på av kollegor och ledning?
- Ges någon tid för återhämtning på arbetsplatsen?
- Ja- Hur går den till?
  Nej -Skulle du önska att det fanns?
- Har du regelbunden kontakt med en handledare?
- Hur bemöts man när man tar upp stress/stressfaktorer (ex hög arbetsbelastning) på din arbetsplats - av kollegor, chefer?
- Hur ser man på arbetstid och produktivitet, från ledningen, i arbetsgruppen, finns förståelse och utrymme för den som behöver mer tid?
- Hur upplever du ditt handlingsutrymme?
- Känner du att du ges kontroll över dina arbetsuppgifter?
Individuella copingstrategier

Hur gör socialarbetare för att reducera och hantera stres?

  Nej - Hur kompenserar du för att bli klar i tid?
- Har du funderat på att byta jobb under tiden du har arbetat här Varför?
  Av någon särskild anledning?
  (Hur hanterar du situationer där resurser saknas)