

ÖREBRO UNIVERSITET  
Institutionen för juridik, psykologi och socialt arbete  
Socionomprogrammet  
Socialt arbete, C  
C-uppsats, 15 högskolepoäng  
Höstterminen 2014

## Stressens konsekvenser

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser av stress  
och dess påverkan på arbetsförmågan.

Författare:  
Abdelaziz Abdelsaid  
Nora Hanna

Handledare:  
Mathias Elmersjö

English title: Consequences of stress –

A Study on social workers experiences of stress and its impact on work ability.

Authors: Abdelaziz Abdelsaid and Nora Hanna

## **Abstract**

The aim of this our study was to investigate the factors that contribute to work-related stress, and how it affects their working ability. In order to study how the social workers cope with stress we used our theories that are; Sense of coherence (SOC) and the demand control-(support)-model. With the intention of answer our questions we conducted semi-structured interviews with seven social workers in financial assistance. The interviews were based on a qualitative method and were transcribed, themed and based in our theories. The result showed that the factors that social workers perceive as contributing to work-related stress is high workload, staff turnover, lack of time, absence of job description and no opportunity to voice complaints. These can be seen based on three factors, namely, high demands, low control, and no support. The social workers who have a low degree of SOC are characterized in believe that the organizational requirements lack meaning and are diffuse and do not feel they have the ability to influence their work situation. The result showed that the threatened rule of law is a result of high stress that characterizes social workers working situation, and that administrative skills are of major importance. We found many similarities in our results and previous research we have used. However, research does not highlight the differences in how the newly acquired social workers experience stress in comparison with the social workers that have been working for a long period.

Key words: stress, work related stress, work environment, social work, social worker

Titel: Stressens konsekvenser –

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser av stress och dess påverkan på arbetsförmågan.

Författare: Abdelaziz Abdelsaid och Nora Hanna

## **Sammanfattning**

Syftet med vår studie var att undersöka vilka faktorer som leder till arbetsrelaterad stress och hur stressen påverkar socialsekreterarnas arbetsförmåga. I studien ville vi även undersöka hur känsla av sammanhang (KASAM) och krav-kontroll-stödmodellen möjliggjorde förmågan att hantera arbetsrelaterade krav. I syfte att besvara våra frågor i studien utformade vi semi-strukturerade intervjuer och utförde dessa med sex socialarbetare och en assistent på ekonomiskt biståndsenheten. Vi använde oss av en kvalitativ metod i intervjuerna och därav transkriberade och tematiserade vi dessa, samt förankrade utformandet av intervjuerna i våra teorier. I resultatet framkom det att hög arbetsbelastning, personalomsättning, tidspress, oklara arbetsmål och låga möjligheter till påverkan på arbetsplatsen var faktorer som ledde till arbetsrelaterad stress. Höga krav, låg kontroll och minimalt stöd är en av förklaringarna som leder till stress. En låg grad av KASAM har i resultatet visat sig grunda i att det sociala arbetets anda har övertagits av administrativa arbetsuppgifter och även frustrationen kring att inte komma till tals hos ledningen och påverka arbetet. Flera likheter mellan vårt resultat och vår tidigare forskning tydliggjordes. I resultatet fann vi skillnader i hur nyförvärvade socialarbetare i jämförelse med socialarbetare med lång arbetserfarenhet upplevde samt hanterade stress, vilket inte har uppmärksammats i vår tidigare forskning.

Nyckelord: stress, arbetsrelaterad stress, arbetsmiljö, socialt arbete, socialsekreterare

## Innehållsförteckning

<b>SAMMANFATTNING</b> .....	<b>3</b>
<b>1. INLEDNING</b> .....	<b>6</b>
1.2. SYFTE.....	7
1.3. FRÅGESTÄLLNINGAR .....	7
1.4. CENTRALA BEGREPP .....	7
1.4.1. <i>Stress</i> .....	7
1.4.2. <i>Stressorer</i> .....	8
1.4.3. <i>Arbetsrelaterad stress</i> .....	8
<b>2. TIDIGARE FORSKNING</b> .....	<b>9</b>
2.1. ARBETSRELATERAD STRESS OCH DESS KONSEKVENSER.....	9
2.2. RELATIONEN MELLAN STRESS, KRAV OCH KONTROLL PÅ ARBETSPLATSEN .....	10
2.3. KASAM PÅ ARBETSPLATSEN UTIFRÅN TIDIGARE FORSKNING .....	12
<b>3. TEORI</b> .....	<b>13</b>
3.1. KASAM.....	13
3.1.1. <i>Begriplighet</i> .....	14
3.1.2. <i>Hanterbarhet</i> .....	14
3.1.3. <i>Meningsfullhet</i> .....	14
3.2. KRAV- KONTROLL- STÖDMODELLEN .....	15
<b>4. METOD</b> .....	<b>16</b>
4.1. FORSKNINGSMETOD.....	16
4.2. FORSKNINGANSATS .....	16
4.3. VETENSKAPSTEORETISK GRUND OCH KUNSKAPSANSPRÅK .....	17
4.4. DATAINSAMLING .....	17
4.5. LITTERATURANSKAFFNING .....	17
4.6. GENOMFÖRANDE OCH AVGRÄNSNINGAR .....	18
4.7. URVAL .....	18
4.8. ETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	18
4.9. VALIDITET OCH RELIABILITET .....	19
4.10. ANALYSMETOD.....	20
<b>5. RESULTAT OCH ANALYS</b> .....	<b>20</b>
5.1. RESULTAT – STRESSFAKTORER .....	20
5.2. ANALYS - STRESSFAKTORER – KRAV, KONTROLL OCH STÖD.....	22
5.2.1 <i>Krav</i> .....	22
5.2.2. <i>Kontroll</i> .....	22
5.2.3. <i>Stöd</i> .....	23
5.2.4. <i>Arbetstyp för socialsekreterarna</i> .....	23
5.3. STRESSENS PÅVERKAN PÅ ARBETSFÖRMÅGAN .....	23
5.4. RESULTAT – STRESSHANTERING .....	24
5.5. ANALYS – STRESSHANTERING .....	25
5.5.1 <i>Begriplighet</i> .....	25
5.5.2. <i>Meningsfullhet</i> .....	26
5.5.3. <i>Hanterbarhet</i> .....	27
5.6. RESULTAT- HÖG KASAM, KONTROLLERBARA KRAV OCH SUNT STÖD .....	27
5.7. ANALYS HÖG KASAM, KONTROLLERBARA KRAV OCH SUNT STÖD .....	28
5.7.1. <i>Begriplighet</i> .....	28
5.7.2. <i>Hanterbarhet</i> .....	28
5.7.3. <i>Meningsfullhet</i> .....	28
5.7.4. <i>Kontrollerbara krav och sunt stöd</i> .....	29

<b>6. SLUTDISKUSSION .....</b>	<b>29</b>
6.1. SLUTSATSER .....	29
6.2. SLUTSATSER I FÖRHÅLLANDE TILL TIDIGARE FORSKNING.....	30
6.3. RESULTATDISKUSSION .....	31
<b>7. DISKUSSION.....</b>	<b>32</b>
7.1. BRISTER OCH STYRKOR MED STUDIEN .....	32
7.2. RELEVANS FÖR SOCIALT ARBETE .....	32
<b>7. REFERENSLISTA .....</b>	<b>33</b>
<b>9. BILAGOR .....</b>	
9.1. BILAGA I .....	
9.2. BILAGA II.....	

# 1. INLEDNING

European Agency (2009) gör undersökningar vart femte år avseende förbättring av levnad och arbetsvillkor. I undersökningen framgår att stress är det näst vanligaste hotet i arbetsmiljön i hela Europa. Enligt undersökningen som utfördes i EU:s medlemsstater tydliggjordes det att cirka 22 % av den arbetande befolkningen upplevde stress på arbetsplatsen. År 2002 var den årliga ekonomiska kostnaden i EU för arbetsrelaterad stress 20 000 miljoner euro.

På senare tid har problemområdet, stress bland socialsekreterare, uppmärksammats i svensk media där frågor kring socialarbetarnas hälsa, arbetsmiljö och i synnerhet klienternas rättsäkerhet väckts. Stressorer såsom arbetsbelastning, rollkonflikter, otydliga riktlinjer samt personalomsättningar kan vara bidragande till att stressen är en faktor för socialsekreteraren. Socialsekreteraren har dessutom ett stort ansvar på sig att fatta korrekta och välgrundade beslut, som kan komma att påverka klienterna (Karlsson & Folkesson, 2014, 17 oktober, Akademikerförbundet SSR, 2012). Arbetsmiljön på socialkontor är en ständigt återkommande fråga när det gäller klienternas rättsäkerhet, därav kommer frågan undersökas vidare i studien.

Studien kommer att undersöka den arbetsrelaterade stressen socialsekreterarna upplever inom försörjningsstöd samt undersöka stressens inverkan på beslutsfattandet. Arbetsmiljöverket (2007) lyfter fram myndighetsutövande socialsekreterares arbetssituation. De menar att arbetssituationen kännetecknas av hög arbetsbelastning, tidskrävande administrativt arbete, högt arbetstempo, påfrestande klientkontakter, tidspress och få möjligheter att prioritera bort arbetsuppgifter. Det kan även i vissa fall saknas särskilt lämpliga handledare för socialsekreterarna. Hot och våldssituationer är dessutom en återkommande faktor i socialsekreterarens miljö. Även en hög personalomsättning är ett typiskt kännetecken för socialarbetarnas arbetsmiljö och leder ofta till sämre kontinuitet i verksamheten samt att stora resurser går åt för introduktionen av de nya och det kan medföra ytterligare arbetsbelastning för dem anställda.

Colligan och Higgins (2006) samt Blomberg, Kallio, Kroll & Saarinen (2014) poängterar att då en individ upplever en alltför hög stressnivå klarar denne inte av sina arbetsuppgifter på samma sätt som andra. Det kan i sin tur leda till att arbetsuppgifter inte genomförs med lika god kvalitet vilket även Akademikerförbundet SSR (2012) som tillsammans med Novus har intervjuat 803 socialsekreterare anser. Resultatet av undersökningen visar att rättsäkerheten hotas då socialsekreteraren lägger ner mer tid på att uppfylla de administrativa kraven istället för att lägga ner tid på direkt klientarbete. Cato och Knutson (2014) skriver i Advokaten som är en tidskrift för Sveriges advokatsamfund att den hotade rättsäkerheten är en följd av den höga stressen som präglar socialsekreterarnas arbetssituation.

Norman och Schön (2005) pekar på socialsekreterarnas yrkeskomplexitet och menar att utbildningsbakgrunden skiljer sig åt mellan handläggarna vilket kan leda till olika beslutsunderlag eftersom handläggaren utgår från dennes egna referensramar. Regleringen av arbetet sker genom flera lagar, politiska beslut, socialstyrelsens riktlinjer samt kommunernas egna riktlinjer som ofta saknar någon förankring i politiska beslut. En annan aspekt är att socialsekreterarna oftast har ett stort kostnadsansvar vilket medför ett indirekt ekonomiskt ansvar, därför blir behovsbedömningen även en bedömning av organisationens ekonomiska resurser.

Norman och Schön (2005) beskriver socialsekreterarnas yrkesroll som ytterst komplex då de befinner sig i en multilojalitets situation där de ständigt utsätts för påtryckningar och förväntningar från olika håll. I det komplexa arbetet ingår det att med knappa resurser både tillgodose ledningens mål samt klienternas behov. Detta medför att arbetet kan bli ifrågasatt av både klienter och ledning. Norman och Schön (2005) samt Akademikerförbundet SSR (2012) menar att tyngdpunkten i arbetet flyttats och har kommit att sättas på kunskap om de formella regelverken samt administrativt skicklighet snarare än att tillgodose klienternas behov.

I ett slutligt försök att skapa en helhetsbild av den komplexa yrkesrollen och arbetsmiljön som socialsekreterarna har, menar Salo och Allwood (2014) samt Norman och Schön (2005) att det inte är endast en enskild faktor som bidrar till arbetets komplexitet och den lidande arbetsmiljön. Författarna menar snarare att en kombination av flera faktorer påverkar och påverkas av varandra. Karasek och Theorell (1990) belyser i krav- kontroll- stödmodellen kombinationen mellan krav, kontroll (påverkansmöjligheter) och stöd. De menar att för höga krav i kombination med låg kontroll och begränsad stöd kan leda till stress och en ohälsosam arbetsmiljö. Även Antonovsky (2005) åskådliggör i sin teori om känsla av sammanhang (KASAM) att ju högre nivåer en person har av -KASAM desto bättre rustad är denna att klara av svåra situationer såsom stress.

## **1.2. Syfte**

Syftet med studien är att undersöka socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterad stress samt hur stressen påverkar arbetsförmågan inom försörjningsstöd. Vi vill även undersöka om känsla av sammanhang (KASAM) samt förmågan att kontrollera arbetsrelaterade krav möjliggör hantering av stressen.

## **1.3. Frågeställningar**

De frågeställningar som vi skall undersöka för att uppfylla vårt syfte med studien är;

1. Vilka faktorer på arbetsplatsen upplever socialarbetaren som bidragande till arbetsrelaterad stress?
2. Hur upplever socialarbetarna att den arbetsrelaterade stressen påverkar deras arbetsförmåga?
3. På vilket sätt möjliggör KASAM samt förmågan att kontrollera arbetsrelaterade krav till hantering av stressen?

## **1.4. Centrala begrepp**

### **1.4.1. Stress**

1800-talets andra hälft bestod av en stor samhällsomvandling där industrialisering, massinflyttning till städerna samt expanderad kapitalmarknad ledde till nya sociala strukturer för den mänskliga kontakten. Till följd av det skapades en förändrad livsmiljö som representerades av ny teknik, skriver Johannisson (2005). Tröttheten uppstod av svårigheterna i anpassningsförmågan till det förändrade samhället i och med övergången från agrarsamhälle till industrisamhälle. Det moderna storstadslivet på 1900-talet medförde en överansträngning som förstods vara ett sjukdomsframkallande tillstånd som kopplades till en överförbrukning av mental energi. Johannisson (2005) redogör vidare för hur den stressrelaterade tröttheten under historiens gång till en början har betecknats som neurasteni, därefter ansågs det vara

kroniskt trötthetssyndrom samt utbrändhet. Diagnosen har trötthet och kraftlöshet som centrala symtombilder och kan ses i flera nivåer: det kan ses som stressrelaterad uttröttnings till utmattning och långvarig kronisk trötthetskänsla, men även som överansträngning och utbrändhet. Johannisson (2005) förklarar den moderna stressforskningen mellan å ena sidan kroppens nerv-, hormon- och immunsystem, å andra sidan individens sociala och kulturella villkor.

Parmsund, Svensson, Tegbrant. och Åborg (2009) förklarar att en stressreaktion uppstår då kroppen ökar sin fysiologiska och psykologiska beredskap, de fysiologiska stressreaktionerna upprätthålls och sätts igång då hjärnan har en central roll. Hantering av stressen grundar sig i om vi tolkar att vi klarar den eller inte och tolkningen grundar sig i tidigare erfarenheter. Kroppen behöver vila och återhämtning efter att stresssystemet har aktiverats eftersom den är designad för att endast aktiveras en kort stund.

Lundberg, Rhodin och Sandström (2002) redogör för hur det centrala nervsystemet är drabbat av något som starkt sätter begränsningar i hjärnans normala funktioner att lära in, minnas, hantera ny information, planera samt fungera i situationer som är beroende av bearbetning av nya intryck.

### **1.4.2. Stressorer**

Stressorer är det som gör oss stressade och skapas av en sammansättning av yttre omständigheter samt inre upplevelser, det vill säga våra tankar och känslor. Yttre stressfaktorer kan vara påfrestande miljö med buller, kemikalier eller risk för hot och våld. Inre stressorer kan vara sammankopplade med självkänsla samt förmågan till prestation. De inre och yttre faktorerna är skapade av stress i ett samspel och tolkningen av omvärlden är avgörande för hur stressade vi blir, vilket förklaras i Arbetsgivarverket (2013). Behovet av socialt stöd gör att vi är särskilt utsatta när det förknippas med våra sociala nätverk. Arbetslöshet, skilsmässor eller konflikter på arbetsplatsen är faktorer som sliter oss ur ett socialt sammanhang och brukar orsaka kronisk stress (Arbetsgivarverket 2013).

### **1.4.3. Arbetsrelaterad stress**

Arbetslivets krav har ökat gällande upplevelsen av stress samt psykisk ansträngning. 40 % av kvinnorna och cirka 35 % av männen i åldrarna 25-64 år upplevde arbetet som både stressfullt och psykiskt ansträngande åren 2003-2005, förklarar Socialstyrelsen (2009) i en folkhälso rapport. Sedan 1980-talet har en ökning pågått i stress och psykiskt ansträngande besvär och främst ökade dessa faktorer i slutet av 1990-talet.

Europeiska kommissionen (2002) beskriver att arbetsrelaterad stress uppstår då arbete och person inte passar ihop, specifikt då personen inte i tillräckligt stor utsträckning har kontroll över arbetet.

#### **Vanliga stressfaktorer på arbetsplatsen är:**

- farliga arbetsförhållanden, utsatthet för våld och hot,
- diskriminering
- otrygg arbetsplats och otrygga anställningsförhållanden,
- otillräcklig tid att utföra arbetsuppgifter tillfredställande för denne och andra,
- för hög eller för låg arbetsbelastning,
- oklar arbetsbeskrivning och ingen möjlighet att framföra klagomål,
- ingen bekräftelse på ett gott arbete av överordnade, underordnade eller arbetskamrater,



- rädslan över att små misstag kan ha katastrofala följder,
- att kunskaper och färdigheter ej kan användas på ett effektivt sätt. (Europeiska kommissionen, 2002)

Emotionella, kognitiva, beteendemässiga och fysiologiska reaktioner definierar arbetsrelaterad stress. Tillstånden kännetecknas av stor anspänning, ångest samt en känsla av svårigheter att klara av situationen (Europeiska kommissionen, 2002). Vidare beskrivs konsekvenserna av arbetsrelaterad stress som kritiska när förhållanden är påtagliga, bestående eller återkommande. Stressen kan leda till fysiska samt psykiska problem och vissa fall leda till dödsfall i form av självmord. Socialstyrelsen (2009) redogör för hur jäktigt arbete och psykiskt ansträngande arbete främst pågår bland arbetstagare som har landstinget som arbetsgivare, oberoende på om det är kvinnor eller män. Vidare förklaras att gemensamt för yrken som är stressfyllda samt psykiskt ansträngande är ett ständigt arbetande med människor. Parnsund m.fl. (2009) förklarar att psykiska påfrestningar oftast uppstår i yrken där relationer till andra individer är grundläggande vilket leder till arbetsrelaterad stress, såsom inom socialt arbete.

## **2. TIDIGARE FORSKNING**

I detta avsnitt kommer tidigare forskning att presenteras under följande teman; arbetsrelaterad stress och dess konsekvenser, relationen mellan stress, krav och konflikt på arbetsplatsen samt KASAM på arbetsplatsen utifrån tidigare studier.

### **2.1. Arbetsrelaterad stress och dess konsekvenser**

Blomberg m.fl. (2014) har genomfört en studie där syftet är att undersöka huruvida arbetsrelaterad stress har en negativ påverkan på klienten. Undersökningarna har utförts i fyra nordiska länder där länderna har liknande välfärdssystem och där socialarbetare är engagerade i liknande arbetsuppgifter. I studien påpekar Blomberg m.fl. (2014) att arbete inom ekonomiskt bistånd präglas av en ökande arbetsbelastning, personalbrist och otillräcklig budget. Vidare förklarar de att orsaken till att socialarbetarna anser att de inte kan tillgodose sina klienters behov är på grund av de missförhållanden som råder i deras arbetsmiljö. En studie genomförd av Holmgren, Lundgren & Hensing (2010) förklarade att arbetsbelastning och konflikter på arbetet som främst stressledande.

I Salo och Allwoods (2014) studie ligger fokus på yrkesprofessionella som arbetar med administrativa uppgifter där en betydande del av uppgifterna involverar beslutsfattande. Studien pekar på att ökad stressupplevelse och sömnproblem påverkades av att möjligheterna för arbetsplanering var små och att arbetsmålen var ottydliga. Det i sin tur medförde att tidspressen på att hantera uppgifterna ökade. Då konsekvenserna av ett beslut kan ha stor inverkan på klienten är det av stor vikt att beslutsfattandet inte påverkas av yttre faktorer vare sig enskilda eller en kombination av yttre stressfaktorer. I likhet med Salo och Allwood (2014) förklarar Norman och Schön (2005) att komplexiteten med socialsekreterarens yrkesroll inte bara bygger på en enskild faktor utan snarare en kombination av ett flertal faktorer. Dessa faktorer påverkar och påverkas av varandra.

Att socialkontoren kännetecknas av missförhållanden och negativ arbetsmiljö belyses även av Arbetsmiljöverket (2007) som under åren 2005-2006 genomförde en omfattande tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö i hela Sverige. I projektrapporten lyfter Arbetsmiljöverket (2007) fram socialsekreterarnas arbetssituation och menar att arbetssituationen präglas av hög

arbetsbelastning, tidskrävande administrativt arbete, högt arbetstempo, påfrestande klientkontakter, tidspress och få möjligheter att prioritera bort arbetsuppgifter. Samt att i vissa fall kan särskild lämplig handledning saknas för att handskas med detta. Dessutom är hot och våldssituationer en återkommande faktor i socialsekreterarnas miljö. I projektrapporten framgår det att Arbetsmiljöverket (2007) ställde sammanlagt 1385 krav på arbetsmiljöförbättringar på arbetsgivarna. Däribland arbetsorganisationen, systematiskt arbetsmiljöarbete, arbetsbelastning/stöd och handledning, våld och hot i arbetsmiljön och lokalernas utformning.

En hög personalomsättning är även ett typiskt kännetecken för socialarbetarnas arbetsmiljö, detta leder ofta till sämre kontinuitet i verksamheten samt att stora resurser går åt för introduktionen av dem nya. Resultatet av detta medför ytterligare arbetsbelastning för dem anställda (Arbetsmiljöverkets, 2007, Norman & Schön 2005).

I Arringtons (2008) studie gällande arbetsrelaterad stress, deltog 3653 medlemmar av "National Association of Social Workers". Resultatet visade att 31% av socialsekreterarna upplevde att bristen på tid att slutföra nödvändiga arbetsuppgifter som ett stort problem på arbetsplatsen. 25% av respondenterna medgav att arbetsbelastning var en bidragande faktor till stress, speciellt eftersom dessa hade svårt att hinna med vardagliga arbetsuppgifter. 16% av de tillfrågade ansåg att arbete med svåra eller *utmanande* klienter var en faktor som bidrog till stressbelastningen i arbetet. 16% av respondenterna upplevde att lönerna inte var tillräckliga för det arbete som dessa utförde.

Det har utförts flera studier (Blomberg m.fl., 2014, Salo och Allwood, 2014, Holmgren m.fl., 2010, Arbetsmiljöverket, 2007, Arrington, 2008, Colligan & Higgins, 2006, Europeiska kommissionen, 2002) gällande arbetsrelaterad stress med olika faktorer som utgångspunkt för mätningen av stressen. I forskningsresultaten framkom det olika utfall och bidragande faktorer till den arbetsrelaterade stressen, såsom rollkonflikter, hög arbetsbelastning, begränsad tid för arbetsplanering, oklara mål i arbetsuppgifterna, personalbrist, hot och våldssituationer samt bristen på stöd av handledning. Dock framkommer det utifrån studierna att en hög arbetsbelastning är den främsta gemensamma nämnaren som främst bidrar till arbetsrelaterad stress. Vidare poängterar Colligan och Higgins (2006) samt Blomberg m.fl. (2014) att då en individ upplever en alltför hög stressnivå klarar denne inte av sina arbetsuppgifter på samma sätt som andra vilket kan leda till att arbetsuppgifter inte genomförs med lika god kvalitet. Detta menar även Akademikerförbundet SSR (2012) som tillsammans med Novus intervjuat 803 socialsekreterare. Resultatet av undersökningen visar att rättsäkerheten hotas då socialsekreteraren lägger ner mer tid på att uppfylla de administrativa kraven istället för att lägga ner tid på direkt klientarbete. Även Cato och Knutson (2014) menar att den hotade rättsäkerheten är en följd av den höga stressen som präglar socialsekreterarnas arbetsituation.

## **2.2. Relationen mellan stress, krav och kontroll på arbetsplatsen**

Parmsund m.fl (2009) beskriver olika förklaringar och modeller för att öka förståelsen för den arbetsrelaterade stressen. Krav-kontrollmodellen är en modell som ofta används när psykosociala arbetsförhållanden analyseras och dessas effekt på hälsan. Modellen visar förhållandet mellan upplevda krav och upplevd kontroll i arbetssituationen och hur dessa är avgörande för huruvida arbetet leder till negativa stressreaktioner. Parmasund m.fl. (2009) beskriver krav i krav-kontrollmodellen som stressorer i arbetssituationen, såsom upplevd tidspress och stor arbetsmängd. Kontrollen innebär att själv ha inflytande över sin

arbetsituation och även stimulans samt utveckling, detta i samband med exempelvis variation i arbetsuppgifter. En komplettering har skett i modellen där socialt stöd är en tredje faktor, upplevelsen av det sociala stödet kan påverka hur en individ bedömer en stressande situation. Det har visat sig att personer som har ett aktivt socialt stöd utvecklar färre stressymptom än andra.

Salo och Allwoods (2014) studie gällande kroniska sjukdomar visar att den största risken för ohälsa finns på arbetsplatser där höga krav ställs, kontrollnivån är låg och det sociala stödet är lågt. I enlighet med krav-kontrollmodellen (Parmsund m.fl., 2009) beror det på att kontrollen över att själv ha inflytande över sin arbetsituation utifrån de kraven som ställs är minimal. Detta, i kombination med det låga sociala stödet som Salo och Allwood (2014) beskriver, är avgörande för huruvida arbetet leder till negativa stressreaktioner. Även Europeiska kommissionen (2002) beskriver att arbetsrelaterad stress uppstår då arbete och person inte passar ihop, specifikt då personen inte i tillräckligt stor utsträckning har kontroll över arbetet.

Flera forskare (Salo & Allwood, 2014, Socialstyrelsen, 2009, Marklund m.fl., 2006, Kristensen, Borg & Hannerz, 2002, Karasek, 1979) är överens om att ohälsosamma arbetsplatser präglas av små möjligheter att påverka sin egen arbetsituation samt där kraven är höga. Enligt ovannämnda författare visas även på att yrkesprofessionella upplever en högre stressnivå och värre sömnproblem ju mindre kontroll de har över beslutsfattande i de administrativa uppgifterna på arbetsplatsen. Det belyses även genom att stress beskrivs som en obalans mellan kraven som ställs på en person samt personens förmåga att hantera dem, det vill säga kontrollen. Vidare poängteras att arbeten med höga psykiska krav där det ges möjlighet för den arbetande att ha inflytande över arbetsituationen i allra högsta grad är gynnsamma för den yrkesverksamme, exempelvis på sådana förhållanden mellan höga krav och högt inflytande/kontroll arbeten finns bland högre tjänstemän.

Dock menar Allvin (2006) att stressymptom bland högre tjänstemän börjar bli vanligare. En orsak som författaren pekar på är att arbetskraven under senare år ökat i kontrast till den yrkesverksammes möjligheter att hantera/kontrollera sin arbetsituation. Allvin (2006) förklarar att det emellertid har lagts större ansvar på den enskilde yrkesverksamme att själv sätta gränser för hur omfattande arbetet ska vara samt även göra upp sina egna gränser mellan privatliv och arbete. Det kan upplevas som stressande eftersom en arbetares lojalitet och engagemang kan ifrågasättas om denna sätter för låga krav på sig själv, i form av att gränserna är för lågt satta. Därför tenderar en yrkesverksam att sätta högre gränser och därmed högre krav på sig själv.

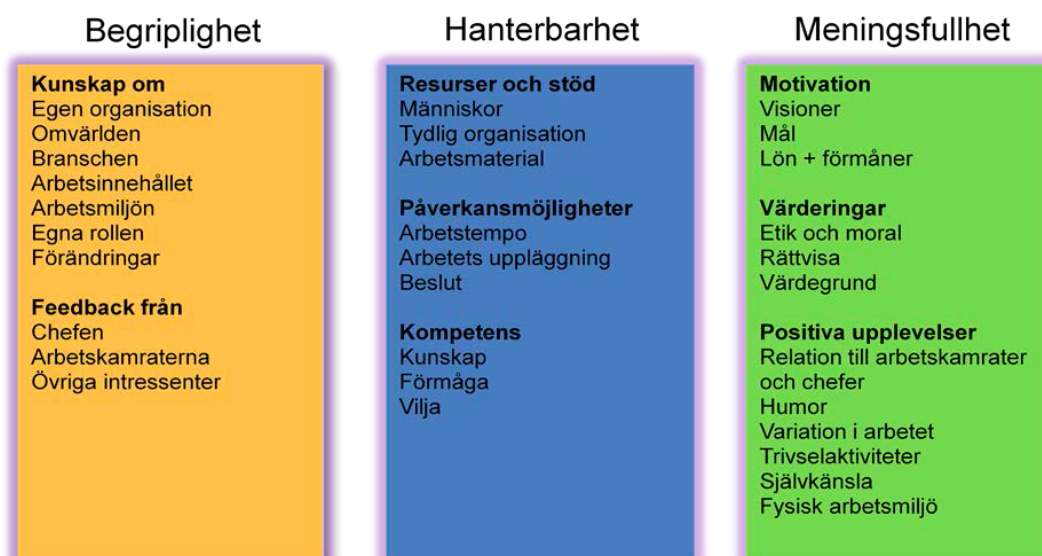
Norman och Schön (2005) samt Arbetsmiljöverket (2007) kastar ljus på socialsekreterarnas, och i synnerhet myndighetsutövande socialsekreterares arbetsituation, att dessa kännetecknas av: hög arbetsbelastning, tidskrävande administrativt arbete, högt arbetstempo, påfrestande klientkontakter, tidspress och få möjlighet att prioritera bort arbetsuppgifter. Samt att i vissa fall kan särskild lämplig handledning saknas för att handskas med detta. Vidare beskrivs socialsekreterarens yrkesroll som ytterst komplex då de befinner sig i en situation av multilojalitet där de ständigt utsätts för påtryckningar och förväntningar från olika håll. I det komplexa arbetet ingår det att med knappa resurser både tillgodose ledningens mål samt klienternas behov. Arbetet blir på grund av det ifrågasatt av både klienter och ledning. Tyngdpunkten i arbetet flyttas och har kommit att sättas på kunskap om de formella regelverken samt administrativ skicklighet snarare än att tillgodose klienternas behov.

Parmsund m.fl. (2009) förklarar att stressreaktioner minskar då personalen har möjlighet att kontrollera arbetssituationen vilket blir resultatet av ett klart definierat besluts- och handlingsutrymme. Kontroll på arbetsplatsen medför en upplevelse att klara av högre krav från omgivningen utan negativa effekter, dock är alltför höga krav i alla fall riskabla i en större utsträckning. Delaktighet samt inflytande i det egna arbetet, i arbetsgruppen och organisationen kan innefattas av kontroll, även kompetensutveckling i samband med handledning eller utbildningar ger en känsla av kontroll. Känslan av att ha kontroll över det egna arbetet på arbetsplatsen och i organisationen påverkar känslan av att ingå i ett sammanhang och även med hur ens hälsa upplevs samt om man känner sig tillfredsställd. Sammanhangskänslan berör även upplevelse av begriplighet och meningsfullhet (Parmasund m.fl., 2009).

### 2.3. KASAM på arbetsplatsen utifrån tidigare forskning

I Arbetsgivarverkets (2013) rapportserie uppmärksammas friskfaktorer vilka är de som får en människa att trivas och må bra samt det som ökar hälsa och arbetslust. Eftersom arbetsplatserna samt människorna är unika är även friskfaktorerna unika. En av dem viktigaste delarna i arbetsmiljöarbete är att främja hälsan, detta sker genom att synliggöra de faktorer som påverkar den psykiska samt den fysiska hälsan oberoende av riktning. När friskfaktorerna är identifierade kan dessa fungera som en viktig kugge i hjulet arbetsmiljöarbete. Arbetsmiljöarbetet kan bedrivas utifrån två olika sätt, nämligen salutogena, att uppmuntra hälsa och patogena, som är det traditionella arbetsmiljöperspektivet som i sin tur syftar till att förebygga ohälsa. I det senare perspektivet bygger problemfokus på att förebygga risker och brister, medan det salutogena syftar till att uppmuntra friskfaktorer och arbeta sig framåt mot dessa snarare än bort från något negativt (Arbetsgivarverket, 2013).

Arbetsgivarverket (2013) menar att de centrala komponenter som Antonovsky belyser i teorin KASAM i högsta grad är synonymt med friskfaktorer. Arbetsgivarverket (2013) förklarar vidare att ju mer begripligt, hanterbart och meningsfullt förhållandet på en arbetsplats är, desto bättre rustade är den yrkesverksamme att klara av och hantera problem samt krävande situationer. Bilden nedan visar olika faktorer som påverkar KASAM i arbetslivet med utgångspunkten i de tre centrala komponenterna.



Figur 1. Arbetsgivarverket (2013)

Av Arbetsmiljöverkets (2007) projektrapport som genomfördes Mellan åren 2006 - 2007 framkom det av resultatet att Arbetsmiljöverket ställde 149 krav på arbetsgivarna inom försörjningsstöd, kring uppgiftsfördelning samt kunskaper och 243 krav kring policy och rutiner. Kraven syftade till att skapa en djupare förståelse kring policy och rutiner samt tydlighet i uppgiftsfördelningen för att gynna både begripligheten men även ett sätt att främja den upplevda känslan av hanterbarheten.

Det framkom även att de närmaste chefernas arbetssituation var minst lika påfrestande och stressig vilket ofta var orsaken till att cheferna inte var lika bra stöd för socialsekreterarna. Därför ställdes det krav på att undersöka och vidta åtgärder kring chefernas arbetssituation (Arbetsmiljöverket, 2007).

Arbetsmiljöverket (2007) samt Norman och Schön (2005) belyser att en hög personalomsättning är ett typiskt kännetecken för socialarbetarnas arbetsmiljö vilket ofta leder till sämre kontinuitet i verksamheten samt att stora resurser går åt för introduktionen av dem nya och medför ytterligare arbetsbelastning för dem anställda. Utöver detta kan det även påverka känslan av sammanhang mellan arbetskollegorna samt cheferna.

Norman och Schön (2005) pekar på socialsekreterarnas yrkeskomplexitet och menar att utbildningsbakgrunden som skiljer sig åt mellan handläggarna kan leda till olika beslutsunderlag då handläggaren utgår från dennes egna referensramar. Regleringen av arbetet sker genom flera lagar, politiska beslut, socialstyrelsens riktlinjer samt kommunernas egna riktlinjer som ofta saknar någon förankring i politiska beslut.

En annan aspekt är att socialsekreterarna oftast har ett stort kostnadsansvar vilket medför ett indirekt ekonomiskt ansvar, därför blir behovsbedömningen även en bedömning av ekonomiska resurser. Norman och Schön (2005) beskriver socialsekreterarnas yrkesroll som ytterst komplex eftersom de befinner sig i en multijobbsituation där de ständigt utsätts för påtryckningar och förväntningar från olika håll. I det komplexa arbetet ingår det att med knappa resurser både tillgodose ledningens mål samt klienternas behov vilket medför att arbetet blir ifrågasatt av både klienter samt ledning. I sin tur kan det skapa en diffus arbetsmiljö där en balansgång mellan att tillgodose den sökandes behov och samtidigt följa riktlinjer som sätter tyngd på kostnadsansvar. I denna balansgång kan socialsekreteraren förvänta sig att stå till svars om denna lutar åt det ena eller andra hållet. Vidare menar Norman och Schön (2005) att tyngdpunkten i arbetet flyttas och har kommit att sättas på kunskap om de formella regelverken samt administrativt skicklighet snarare än att tillgodose klienternas behov.

### **3. TEORI**

I detta avsnitt presenteras de teoretiska tolkningsramarna som kommer att ligga till grund för att analysera, förstå samt tolka empirin. Den teoretiska tolkningsramen har valts utifrån teoriernas relevans för problemområdet.

#### **3.1. KASAM**

Aaron Antonovsky, professor i medicinsk sociologi, myntade begreppet KASAM som står för känsla av sammanhang. Antonovsky (2005) vill utifrån ett salutogent perspektiv redogöra för vad människor mår bra av, samt vad det är som ger styrkan att klara av svårhanterliga

förhållanden. Antonovskys menar att KASAM riktar sig till målgrupperna: läkare, sköterskor, psykologer, sociologer och socionomer.

*”Känsla av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga, (2) de resurser som krävs för att man skall kunna möta de krav som dessa stimuli ställer finns tillgängliga, och (3) dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang”.* Antonovsky (2005, s. 46)

### **3.1.1. Begriplighet**

Antonovsky (2005) åskådliggör tre centrala komponenter i begreppet KASAM nämligen begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Han drar slutsatsen att de personer som har en hög KASAM har även höga värden på dessa komponenter tillskillnad från dem som har låg KASAM. Den förstnämnda komponenten, begriplighet, syftar på i vilken utsträckning individen känner inre och yttre stimuli som förnuftsmässigt och gripbara information som är ordnad, sammanhängande och tydlig snarare än som brus, kaotisk, oordnad, slumpmässig, oväntad och eller oförklarlig. En person med en hög känsla av begriplighet förväntar sig att de situationer han eller hon ställs inför är förutsägbara samt att personen har förmågan att möta oförutsägbara situationer och begripliggöra dem (Antonovsky, 2005).

### **3.1.2. Hanterbarhet**

Med hanterbarhet syftar Antonovsky (2005) till den grad vilken en person känner att den har resurser till ens förfogande som kan användas för att möta de krav som personen ställs inför. Antonovsky (2005) förklarar att resurser kan vara Gud, make eller maka, familj, vänner, chefer, kollegor etc. som kan kännas vara under ens egen kontroll eller som kontrolleras av behöriga andra som man känner kan räknas med och som går att lita på. Har individen en hög känsla av hanterbarhet möjliggör det att känslor där denne upplever sig som offer för omständigheter eller att livet är orättvist minimeras.

### **3.1.3. Meningsfullhet**

Slutligen syftar den tredje komponenten, meningsfullhet, på i vilken mån en person har viktiga och meningsfulla områden i livet där hon eller han engagerar sig i. Forskningsnämnden (2005) förklarar meningsfullhet som den mest centrala komponenten i KASAM då den ger motivation till att lösa kraven som en situation ställer. Enligt Antonovsky (2005) har personer med stark KASAM områden i deras liv som är mycket viktiga där dem aktivt engagerar sig i och där meningsfullhet skapas. Å ena sidan tenderar personer med svag KASAM att inte känna att de har något av betydelse. Antonovsky (2005) menar att meningsfullhet som komponent syftar helt enkelt på i vilken mån en person upplever en känslomässig innebörd i sitt eget liv samt i vilken utsträckning är livets olika utmaningar värda att engagera sig i eller värda att investera energi på.

Forskningsrådsnämnden (1998) menar att av de tre komponenter som Antonovsky lyfter fram i sin teori om KASAM är meningsfullhet den mest centrala då den ger motivation att söka en lösning på de krav som en situation ställer. Medan de två andra komponenter, begriplighet och hanterbarhet, inbegriper hur sökprocessen genomförs. Men samtidigt poängterar

Forskningsrådsnämnden (1998) att känslan av begriplighet är en förutsättning för både känslan av meningsfullhet samt hanterbarhet.

### 3.2. Krav- kontroll- stödmodellen

Krav-kontrollmodellen utvecklades av den amerikanska forskaren Robert Karasek (1979). I utvecklingen av modellen utgick han utifrån två forskningstraditioner, där den ena berör belastningsutrymmet i arbetet och där den andra i sin tur berör arbetsrelaterade stressfaktorer (Söderfeldt & Söderfeldt, 1997). Karasek forskade vidare på krav och kontrollmodellen tillsammans med Töres Theorell (1990) och la till komponenten stöd bland medarbetare samt chefer och ledning, som har visat vara en kompletterande komponent till krav och kontroll.

Karasek och Theorell (1990) forskade vidare kring vikten av socialt stöd mellan organisationen, chef och kollegor. Det visade sig att en positiv och välfungerande interaktion mellan medarbetarna på en arbetsplats har varit av stor vikt för en fördelaktig arbetsplats. Ett ömsesidigt stöd är även en faktor för en positiv hälsa på arbeten och hos den yrkesverksamme. Därav kan det sociala stödet minska den negativa stressen som uppstår i både hög stress men även passiva arbeten. Karasek och Theorell (1990) delar in det sociala stödet, där emotionellt stöd fungerar som ett skydd gentemot arbetsmiljöer med höga krav, grunder ligger i en ömsesidig känsla av uppskattning och förtroende av och för kollegor och chefer, samt kunder eller patienter. Det instrumentella stödet bottnar sig i samarbete samt viljan att hjälpa och minska belastning för varandra i diverse situationer.

Krav- kontroll- och stödmodellen betonar betydelsen av interaktionen mellan individ och dennes miljö i detta fall arbetsmiljön, kan modellen således kategoriseras som en socialpsykologisk modell. Karasek (1979) i krav/kontrollmodellen utgår från det som kallas för psykologiskt "strain" vilket innebär överbelastning eller påfrestning. Enligt krav-kontrollmodellen tillkommer inte överbelastningen eller påfrestningen från en enskild aspekt utan snarare från den förenade påverkan av två betonade aspekter i arbetsmiljön, nämligen, de krav som ställs på den yrkesverksamme och den möjlighet som denne har att kontrollera eller möta dessa krav som ställs på honom eller henne.

Grundbulten i krav och kontrollmodellen är kombinationen av krav och kontroll. Denna kombination åskådliggör tillsammans fyra olika typer av arbeten som med olika effekter på hälsa och välbefinnande Figur 2 nedan illustrerar detta

		Krav	
		Låg	Hög
K o n t r o l l	Låg	1. Passiva arbeten	3. Hög "strain" arbeten
	Hög	2. Låg "strain" arbeten	4. Aktiva arbeten

Figur 2. (Söderfeldt & Söderfeldt, 1997).

”Passiva arbeten” är de arbeten som inbegriper både faktorerna låga krav och låg kontroll. I dessa typer av arbeten är den yrkesverksamme oftast överkvalificerad eller att den yrkesverksammes kunskaper och skickligheter inte får en möjlighet att frodas. Motivationen i arbetet kan på grund av detta bli lidande. Ett exempel på sådana arbeten är övervakningsarbeten.

”Låg strain” kännetecknas av sammansättningen av låga krav samt hög kontroll. I sådana arbeten är riskerna för utbrändhet och påfrestningar låg jämfört med andra typer av arbeten. Dock finns inga möjligheter för personligutveckling och stimulans i arbetet.

Den arbetstypen som anses vara den mest negativa bland de fyra presenterade är ”hög strain arbeten”. Den karakteriseras av kombinationen höga krav och låg kontroll. Ett typiskt exempel på sådana arbeten är arbeten där det är högt tempo och där den yrkesverksamme inte kan kontrollera varken tempot eller andra faktorer som skapar överbelastningen. På så sätt produceras psykologisk överbelastning eller påfrestningar för den yrkesverksamme som i sin tur kommer att leda till ogynnsamma reaktioner såsom trötthet, depression, oro och slutligen sjukdom.

Emellertid är kombinationen höga krav samt hög kontroll representativt för utvecklande och stimulerande arbetssituationer, kombinationen benämns som ”Aktiva arbeten” i figur 2.

## **4. METOD**

I detta avsnitt kommer vi att presentera vår val av metod och förhållningssätt i vår studie. Vi kommer även att illustrera hur vi har gått tillväga vid insamling av empiri samt övrig litteratur som ligger till grund för vår studie.

### **4.1. Forskningsmetod**

I genomförandet av vår studie har vi valt att använda oss av en kvalitativ forskningsmetod. Vi har valt en kvalitativ forskningsmetod med grund av vår problemformulering samt syfte som lägger tyngdvikten på socialarbetarens egna upplevelser, uppfattningar och synsätt gällande problemområdet. För att möjliggöra ett sådant forskningsresultat är en kvalitativ forskningsmetod det mest lämpade tillvägagångssättet (Bryman 2011).

### **4.2. Forskningsansats**

För att få det djup vi eftersträvar med vårt arbete och för att få en förståelse för vårt problemområde, använder vi oss av en abduktiv ansats. Vi inleder med en utgångspunkt och därifrån arbetar vi stegvis fram ny fakta och aspekter på problemområdet. Vi strävar efter en dynamisk forskningsprocess med djup och förståelse i samband med den hermeneutiska spiralen inom hermeneutiken som belyser att forskaren börjar på en punkt och låter tolkningen växa fram med hjälp av nyförvärd kunskap. Alvesson och Skoldberg (2008) förklarar att en abduktiv ansats syftar till att forskaren under forskningsprocessen är påverkbar av ny information och får möjlighet att ta del av olika synvinklar. Då abduktiva ansatsen är processinriktad ger den forskaren en möjlighet att forma sitt arbete gradvist. Det hermeneutiska synsättet och den abduktiva ansatsen är kompatibla och grundar sig i att kunskap växer fram med hjälp av nya belysningar.



### **4.3. Vetenskapsteoretisk grund och kunskapsanspråk**

Enligt Bryman (2011) är konstruktionism en ontologisk ståndpunkt som menar att sociala företeelser samt deras mening är något som skapas genom sociala interaktioner. Bryman (2011) förklarar vidare att de sociala företeelserna inte bara är något som skapas en gång, han menar således att de är under ständig förändring. Författaren menar dessutom att den verklighet som forskare presenterar inte kan ses som en bestående och slutgiltig social verklighet då forskarna egentligen endast presenterar olika konstruktioner. Enligt konstruktionism betraktas kunskap som något obestämbar.

Det är utifrån den grund som studiens kunskapsanspråk vilar sig på. Vi söker att skapa en förståelse av problemområdet och frågeställningarna vi skapat. Det är således viktigt att poängtera att vårt syfte inte söker några definitiva och generaliseringsbara resultat, utan snarare en förståelse av socialarbetarnas upplevelser om stressen och hur denna i sin tur påverkar beslutsfattande i myndighetsutövningen. För att möjliggöra ett sådant forskningsresultat är det mest lämpade en konstruktionistisk vetenskapsteoretisk grund att föredra.

### **4.4. Datainsamling**

Empirisk data erhöles genom semistrukturerade intervjuer då vi på förhand utformade en intervjuguide med teoretiskt förankrade teman. I syfte att möjliggöra chanserna för att ställa uppföljningsfrågor under intervjun och för att intervjupersonen skall få friheten att formulera sina egna svar har vi använt oss av semistrukturerad intervju. För att få respondenterna att känna sig så bekväma som möjligt samt för att undvika att yttre faktorer påverkar respondenten, valde vi att genomföra intervjuerna på respondenternas arbetsplats. Samtidigt var vi medvetna om att vi inte kan eliminera alla faktorer som skulle kunna påverka respondenterna. Det kommer alltid finnas förhållanden som kan påverka respondenterna och deras svar men genom att välja en trygg miljö för respondenterna sökte vi att minska möjliga störningsfaktorer (Bryman, 2011).

### **4.5. Litteraturanskaffning**

Litteraturen samlades in genom systematiserade litteratursökningar som genomförts på Örebro Universitets bibliotek där olika databaser har nyttjats för att hitta forskning samt artiklar. Vi har bland annat använt oss av databasleverantören ProQuest, Oxford journals, Libris, Google Scholar samt Google i vårt sökande som skedde under perioden 20 oktober fram till 25 oktober 2014.

Vid litteratursökning valde vi specifika sökord som speglar vår problemformulering. Sökorden som användes var både på svenska och engelska. "stress in public sector", "stress", "stressors", "social workers under stress", "job performance on stress", "effect of stress" och "public authority" På svenska blev sökorden följande "Stress i den offentliga sektorn", "stress", "stressfaktorer", "socialarbetare under stress", "arbetsprestation under stress", "effekten av stress" och "myndighetsutövning".

## 4.6. Genomförande och avgränsningar

Vi har utnyttjat våra gemensamma kontakter inom socialtjänsten för enheten ekonomiskt bistånd vilket i sin tur kommer att vara populationen. Vårt första självklara steg var att samtala med de gemensamma kontakterna varav dessa kontaktade chefen och kollegorna gällande våra intentioner att genomföra intervjuer med de anställda. Vi kontaktade sedan chefen om våra önskemål att få intervjua sju respondenter där den första fick agera som en pilotintervju. Anledningen till att vi gjorde det var för att säkerställa att både intervjuerna samt intervjuguiden skulle bli så korrekta och adekvata som möjligt.

I litteratursökningen valde vi att inte avgränsa årtalssökningen, detta eftersom stressbegreppet är ett gammalt begrepp som har sina rötter vid 1800 - talets industrirevolution. Forskning och litteratur som vi har valt kommer att beröra stress inom människovårdande organisationer, därför uteslöt vi sökningar som lade fokus på andra yrkesgrenar såsom ekonomi, brandkår, militär, etc. då arbetsmiljön samt arbetsuppgifterna skiljer sig betydligt från socialarbetarnas och därigenom även stressorerna. Därutöver utfördes avgränsningar till att innefatta endast vetenskapliga artiklar, avhandlingar och annan tillförlitlig och adekvat litteratur samt utesluta sökningsresultat som har varit på andra språk än svenska och engelska på grund av språkliga barriärer.

## 4.7. Urval

Den urvalsmetod vi använt oss av är bekvämlighetsurval. Urvalsmetoden innebär såsom namnet förklarar, att urvalet genomförs utifrån bekvämlighetsprinciper, det vill säga, av personer som för tillfället råkar finnas tillgängliga för forskaren. När en forskare använder sig utav en sådan urvalsmetod sker det oftast i samband med att frågor om representativitet inte är viktigt eftersom intervjuens mål är att göra en ingående analys, menar Bryman (2011).

Det är lämpligast att använda sig av bekvämlighetsurval eftersom målet inte var att söka ett representativt och generaliserade resultat i sin forskning. Ett exempel är om vi väljer ut ett antal socialarbetare på en specifik avdelning i ett socialkontor där vi har enkel tillgång till, för kvalitativa intervjuer. Resultaten vi får blir svåra att generalisera eftersom det rör sig om yrkesverksamma på en och samma arbetsplats. Denna urvalsmetod överensstämmer och lämpar sig för vår studie och syftet med vår studie.

## 4.8. Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2002) förklarar de grundläggande individskyddskraven som används vid insamlande av data i form av intervjuer, dessa delas upp i fyra allmänna huvudkrav på forskningen.

*Informationskravet* grundar sig i att undersökningsdeltagare skall informeras om vad dennes uppgift och villkor som gäller för individens deltagande. Vi kontaktade chefen på enheten då vi ur en etisk synvinkel inte ansåg det vara rätt att kontakta socialsekreterarnas utan dennes medvetande. Vidare framgår enligt riktlinjerna angående etiska överväganden, att medverkande är frivilligt samt att medverkandet kan avbrytas under intervjun vilket även fastställdes i förhandsinformationen. Vi skickade ut ett informationsbrev (se bilaga 9.2) till respondenterna där vi kort presenterade oss själva samt förklarade att intervjun går att avbryta utan förklaring och att materialet inte kommer att användas i annat bruk än C-uppsatsen. Vi

valde att anteckna men ville även använda oss av ljudinspelning, dock fick respondenterna möjligheten att välja bort ljudinspelning om så önskades.

Nästa steg i de etiska riktlinjerna var att få *samttycke* till medverkande i intervjuerna vilket inte var problematiskt. I detta steg är det viktigt att i samband med Vetenskapsrådet (2002) tydliggöra respondenternas självbestämmande i intervjun samt rätten att inte vilja svara om så var fallet, oviljan att svara var dock inte aktuell.

*Konfidentialitetskravet* grundar sig i att alla uppgifter skall avidentifieras vilket respondenterna informerades om i informationsbrevet som skickades ut till dessa. Därav har vi valt att inte avslöja respondenternas ålder, kön och hur många år dessa har arbetat på den avsedda arbetsplatsen.

*Nyttjandekravet* är det sista steget för hur de etiska riktlinjerna beskrivs och framställs, denna förklarar att uppgifter om enskilda inte får användas eller lånas ut för kommersiellt bruk eller bruk med icke-vetenskapliga syften vilket är en given faktor för det kommande uppsatsskrivandet.

#### **4.9. Validitet och reliabilitet**

I vår studie har vi intervjuat sju socialarbetare ekonomiskt bistånd där dessa arbetar inom samma arbetsteam som består av 20 medarbetare och där alla har liknande arbetsuppgifter.

Kvale och Brinkmann (2009) förklarar att validitet i kvalitativa intervjuer grundar sig i att undersöka det som är tänkt att undersökas. I vår studie syftar det till att de intervjuer vi har utfört ska återspegla syftet och våra frågeställningar. En forskares observationer och teoretiska resonemang som denne framför, skall visa en god överensstämmelse och detta utgör en intern validitet, förklarar Bryman (2011). Vidare redogörs den externa validiteten i vilken mån resultat kan generaliseras till andra sociala miljöer och situationer. Kvalitativa studier har ofta en bristande extern validitet eftersom en viktig forskningsfråga är om resultatet är generaliserbart. Studiens syfte var att söka socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterad stress och en fördjupad kunskap kring ämnet, av den anledningen sökte vi inte efter ett i mån högt generaliserbart resultat. I vår tidigare forskning har det framkommit att arbetsrelaterad stress är aktuellt specifikt på ekonomiskt bistånd, vilket är där vi utförde våra intervjuer. Resultatet som framkom var i stora drag likt vår tidigare forskning, utöver det var det en stor variation i arbetslivserfarenheter, åldrar samt kön bland våra respondenter och än framkom liknande utsagor, därav kan en generaliserbarhet ses i detta.

Kvale och Brinkmann (2009) förklarar att forskningens tillförlitlighet kännetecknas av reliabiliteten i kvalitativa metoder och intervjustudier. Författarna menar även att en nackdel med kvalitativa intervjuer är om respondenterna skulle svara på andra sätt vid olika intervjuer. Reliabilitet i kvalitativa intervjustudier grundar sig i att respondenternas utsagor kan vara olika beroende på tid och plats finns det en möjlighet för att svaren kunde sett annorlunda ut om någon annan intervjuade i ett annat syfte. Vi hade fått ett godkännande av chefen på ekonomiskt bistånd att intervju socialsekreterare på arbetsplatsen, dock visste inte chefen om vilka det var som intervjuades och därmed upplevde dessa sig fria i att uttrycka känslor och upplevelser gällande organisationen och arbetsmiljön. Det utrymme som respondenterna lämnades med att svara på våra frågor skulle kunna skilja sig om chefen exempelvis varit närvarande vilket hade kunnat vara ett hinder i vår tillförlitlighet. Å andra sidan framkom respondenternas upplevelser kring deras arbetssituation och organisationen vilket skapar en reliabilitet i att resultatet inte har influerats av chefen.

Bryman (2011) nämner att en annan brist med kvalitativa intervjuer är att intervjuaren påverkar svaren till önskvärda riktningar. Dessa förklaras som en intervjuaraffekt och menar att enkäter inte har den bristen och därmed är mer tillförlitliga. Subjektiva upplevelser kunde ha skapats av våra erfarenheter, förväntningar samt kunskaper kring ämnet och därav diskuterade vi detta varandra emellan i förberedandet av intervjuerna.

#### **4.10. Analysmetod**

Sammanlagt blev det över sex timmars intervjuer som vi transkriberade. Efter transkriberingen läste vi igenom texten ett flertal gånger för att finna återkommande teman i respondenternas utsagor. Utgångspunkten för vår tematisering var att finna teman i respondenternas utsagor som kunde kopplas till vår teoretiska tolkningsram samt forskningsfrågor. För att få ett tillförlitligt samt objektiva resultat samt analys diskuterade vi noga de olika temans relevans för vår forskning. Vi lyckades till slut finna tre teman utifrån våra forskningsfrågor stressfaktorer, stresshantering och hög KASAM, kontrollerbara krav och sunt stöd samt sex subteman utifrån teorierna krav, kontroll, stöd och begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet.

Tematiseringen har genomförts i enlighet med Bryman (2011) som menar att i en tematisk analys skall tematiseringen vara teorirelaterad. Han menar att användningen av samhällsvetenskapliga begrepp skall vara en utgångspunkt för att skapa teman.

I analysen har vi utgått från ett hermeneutiskt förhållningssätt då vårt syfte är att ta del av socialsekreterarnas upplevelser. Syftet med hermeneutiken är att få tillträde till respondenters egna upplevelser av fenomenet och få dessa att förmedla och beskriva egna upplevelser av ett visst fenomen (Westlund, 2001).

### **5. RESULTAT OCH ANALYS**

#### **Presentation av respondenterna**

Samtliga respondenter förutom en innehar socionomutbildning och arbetar som socialsekreterare. Respondenter som inte innehar en socionomutbildning har inte heller beslutsdelegation men har i övrigt samma arbetsuppgifter.

Resultat och analys kommer att innefatta resultatet av de sju intervjuer som vi har genomfört med hjälp av socialsekreterare på enheten ekonomiskt bistånd. Intervjupersonerna har kodats som R1 till R7 för att skydda dessas identitet, vi kommer därmed inte heller att namnge kommunen där intervjuerna har utförts. Våra intervjupersoner befinner sig i åldrarna 24-62 och arbetar på samma enhet samt arbetsplats. Arbetsgruppen består av socialsekreterare och assistenter, dessa utgör ett team på 20 personer. I detta kapitel kommer vi att sammanväva resultatet och analysen. Avsnitten har sin grund i våra forskningsfrågor som presenterats i inledningen.

#### **5.1. Resultat – Stressfaktorer**

I detta avsnitt kommer vi att presentera resultat samt analysera resultatet utifrån krav-kontroll- stödmodellen. Vi kommer att försöka besvara vår första frågeställning gällande vilka faktorer på arbetsplatsen som socialsekreteraren upplever som bidragande till den arbetsrelaterade stressen med hänsyn till de krav som ställs på dem, kontra deras möjligheter

att kontrollera kraven. Strukturen på följande tema kommer se ut på så sätt att vi presenterar resultaten för att senare analysera dem.

Majoriteten av respondenterna menar att det ekonomiska kravet som kommer från chefen och organisationen är ett hinder som påverkar möjligheterna att utföra en bra arbetsinsats.

“Det är ju stressande, det kan vara stressande, det kan ju vara påfrestande att man vill ganska mycket men att man kanske inte har möjligheten att göra det. Och att man inte har möjligheten att göra det kan ju bero på dels vad det finns för budget i kommunen, hur ligger kommunen till egentligen? Så det, det är av betydelse.” (R4)

“...de som har budget och har pengar i handen vill göra karriär och visa att denne kan. Egoism i cheferna gör att de vill göra mer besparing, mer stress hos personal och mer arbete... arbetet kan inte tillämpas i enlighet med lagstiftnings mening. Det blir stress som påverkar handläggning och som påverkar beslutet och bedömningsgrunden. Man kan fatta beslut och berövar medborgaren rättigheterna och dels är man rädd om sin tjänst om man inte svarar på budskapet uppifrån och ger ett avslag. (---) Det i sig påverkar handläggning och utfallet av ett beslut....Därmed blir medborgarna drabbade av beslutet som vi tar.” (R2)

Många av respondenterna ansåg att en hög personalomsättning var en bidragande faktor till arbetsrelaterad stress och att denna faktor i många fall satte stor press på personalen och arbetsplatsen.

“Väldigt stor personalomsättning, många blir stressade och just det här att aldrig få något besked och till slut söker man andra jobb för att trygga sin framtid och kan också tycka en nackdel för klienterna att det hela tiden kommer nya.” (R6)

“Generellt sätt de senaste 4 åren har det varit en hög personalomsättning (---) Det handlar om att du måste ha jobbat minst 6 månader för att ha delegation.” (R1)

Respondenterna förklarar olika stressfaktorer såsom orimlig tidspress, den successiva stressen som ständigt byggs på, de akuta ärenden som avbryter de pågående handläggningarna och förväntningarna som kommer från klienter och chefer.

“Vi har ca 100 ärenden i snitt (---) Men oftast är det ju alltid i slutet på månaden, sista två veckorna, eller från mitten på månaden fram till slutet på månaden som det blir tuffast!” (R4)

“För det är som sagt press på press. Upplever press på att inte kunna fullfölja handläggningarna och ärendet ordentligt då det ska avslutas innan ett specifikt datum. Därav problematiken i att avsluta ett visst antal ärenden innan ett datum är ett orimligt krav.” (R4)

“Klienterna vill att jag ska jobba fort, vill ha pengar snabbt och vill också att man alltid ska vara tillgänglig. De ska kunna skrika och härja så mycket de vill. Chefen vill att jag ska göra det bästa av situationen. (---) Ett avslag kan kännas jobbigt i magen.” (R5)

Det råder även missnöje bland respondenterna när det gäller stödet från ledningen. Det kan illustreras med hjälp av R2 när denne uttrycker följande:

“Jag får motstånd inte stöd, vi har handledning men den är formad. Rättsosäkert, kraven är bara ledningskrav och rutinerna är från deras egen ficka. Rutinerna motverkar lagarna och tillämpningen.... Det finns ingenstans att vända sig till, man ska klara sig själv man är som en robot. Är det för mycket då är du inte kapabel att klara av ditt jobb. En utredning och man blir omplacerad.” (R2)

## **5.2. Analys - Stressfaktorer – krav, kontroll och stöd**

### **5.2.1 Krav**

För att få en djupare förståelse för socialsekreterarnas utsagor kan vi använda oss av Karaseks (1979) krav-kontrollmodell där de höga krav som ställs på respondenterna kan ses utifrån den låga möjligheten för respondenterna att kontrollera kraven. De krav som kan utläsas från respondenternas utsagor är att de upplever för hög arbetsbelastning och orimliga tidskrav som de inte kan kontrollera och på så sätt kan man enligt Karasek (1979) se dessa krav som stressfaktorer i respondenternas arbetsmiljö. R2s upplevelser om repressalier i form av utredning och hot om omplacering leder till att socialsekreterarna biter ihop och accepterar kraven. Enligt Johannisson (2005) kan långvarig stress leda till ohälsa, vilket skulle kunna vara fallet av det som utläses i respondenternas utsagor gällande stressen som upplevs i och med att kraven inte går att kontrollera.

Norman och Schön (2005) menar att en sämre kontinuitet ofta är ett resultat av den rådande personalomsättningen i socialarbetarens arbetsmiljö och att introduktionen av ny personal medför ytterligare arbetsbelastning. Personalomsättningen kan utifrån Norman och Schön (2005) ses som en ytterligare faktor för stressen och att kontinuiteten för både arbetsgruppen men även klienterna bli lidande. Resultatet av detta kan leda till en icke-sammanhållen arbetsgrupp. Personalomsättningen kanske inte i sig är ett krav utan snarare en situation, dock kan det inom situationen tillkomma förpliktelser som måste följas och som upplevs som krav. Respondenterna inte avsäga sig ansvaret att inskola och utbilda ny personal och på så sätt kan personalomsättningen ses som ett krav där respondenterna inte kan kontrollera. Även här blir Karaseks (1979) redogörelse vägande då han menar att kravet ska ses i relation till kontrollen. I detta fall ses kravet för högt i relation till kontrollen och därigenom kan detta vara ytterligare en stressfaktor.

En annan faktor för stressen som många av socialsekreterarna belyste är kraven att följa budgeten. Budgetkraven kommer från politiker och de upplevs av respondenterna som överordnade andra krav. Respondenterna känner att de inte alls har någon påverkan på dessa krav. Det kan ge upphov till stress eftersom socialsekreterarna upplever att de ger avslag baserat på besparingskrav och inte utifrån adekvata grunder. Stressen i att följa besparingskraven samt vilka repressalier som följer om man bryter mot dessa krav blir påtaglig för socialsekreteraren. På samma sätt illustrerar Karasek (1979) att kraven ska stå i proportion med den yrkesverksammes förmåga till kontroll.

### **5.2.2. Kontroll**

De krav som ger upphov till den arbetsrelaterade stressen skapar en arbetsmiljö som kan förstås utifrån en kombination av höga krav samt låg kontroll, denna kombination medför det som kallas för psykologiskt “strain” vilket innebär överbelastning eller påfrestning. Enligt krav-kontrollmodellen tillkommer inte stress från en enskild aspekt utan snarare från den

förenade påverkan av två betonade aspekter i arbetsmiljön, nämligen, de krav som ställs på den yrkesverksamme och den möjlighet som denne har att kontrollera eller möta dessa krav som ställs på honom eller henne. I enlighet med Karaseks (1979) redogörelse kring kravkontrollmodellen kan en förståelse skapas för socialsekreterarnas upplevelser av stress som tillkommer genom en kombination av krav i form av bland annat riktlinjer, policy och rutiner som kommer från organisationen. Orimliga tidsramar, krav på att klara av arbetsbelastning, krav från klienterna och även krav från kollegor i kombination med minimala möjligheter att kontrollera dessa krav eftersom många upplever rutiner och riktlinjer som absoluta samt att dessa inte vågar ifrågasätta dem av rädslan att förlora sitt arbete. Det illustreras med hjälp av respondenternas utsagor då de ger uttryck för sina rädslor att säga ifrån, vilket tydligt kan uppfattas att deras förmåga att påverka sin arbetsmiljö är, om inte helt frånvarande, minimal.

### **5.2.3. Stöd**

Även stödet på arbetsplatsen anses vara otillräcklig och minimal enligt socialsekreterarna. Salo och Allwood (2014) Karasek och Theorell (1990) menar att frånvaron av stöd på arbetsplatsen är avgörande för huruvida arbetet leder till negativa stressreaktioner eller ej. Den största risken för kroniska sjukdomar och ohälsa finns på arbetsplatser där höga krav ställs samt då kontrollnivån och det sociala stödet är lågt (Salo & Allwood, 2014). Den kombinerade effekten av respondenternas upplevelser om att de varken får stöd eller får möjligheter att påverka deras arbetsmiljö leder till vad Salo och Allwood (2014), Söderfeldt och Söderfeldt (1997) och Karasek (1979) menar skapar negativa stressreaktioner, vilket kan leda till ohälsa samt kroniska sjukdomar.

### **5.2.4. Arbetstyp för socialsekreterarna**

En tydlig parallell kan göras där man kan se att situationen för socialarbetarna faller under arbetstypen "hög strain", (se figur 1). Då de flesta av socialsekreterarna upplever att de har väldigt få eller inga möjligheter att påverka, kontrollera eller hantera kraven som ställs på dem samt att vissa av socialsekreterarna upplevde en rädsla då de försökte säga ifrån. Respondenternas arbetsplats kan förstås med hjälp av Söderfeldt och Söderfeldt (1997) samt Karasek (1979) som beskriver "hög strain" arbeten där det råder väldigt begränsade möjligheter att kontrollera sin arbetsmiljö och anses vara den mest negativa.

## **5.3. Stressens påverkan på arbetsförmågan**

Ett recept på en stressfylld arbetsmiljö är enligt Karasek (1979) höga krav i kombination med låg kontroll. Frågan är då hur stressen kan påverka socialsekreterarnas arbetsförmåga? Utifrån föregående avsnitts empiri och resultat som berör vilka faktorer som bidrar till den arbetsrelaterade stressen hos socialsekreterare kommer vi i detta avsnitt att behandla huruvida arbetsförmågan påverkas av den upplevda stressen hos socialsekreterarna.

Socialsekreterarnas upplevelser kan ses ur Colligan och Higgins (2006) samt Blombergs m.fl. (2014) redogörelse kring att en individ som upplever alltför hög stressnivå inte klarar av sina arbetsuppgifter på samma sätt som andra vilket kan leda till att arbetsuppgifterna inte genomförs med lika god kvalitet. Socialsekreterarna upplever många stressfaktorer, dock framgår det att den största stressfaktorn grundar sig i att det sociala arbetets anda inte längre präglar försörjningsstöd.

Socialekreterarna menar att mycket fokus läggs på de administrativa arbetsuppgifterna och därigenom glöms klienterna bort, vilket kan dras en parallell till Akademikerförbundet SSR (2012) som belyser konsekvenserna av att endast lägga ner tid på administrativa krav. Akademikerförbundet SSR (2012) tillsammans med Novus menar att rättssäkerheten hotas då socialekreteraren lägger ner mer tid på att uppfylla de administrativa kraven istället för att lägga ner tid på direkt klientarbete. Cato och Knutson (2014) förklarar även att den hotade rättssäkerheten är en följd av den höga stressen som präglar socialekreterarnas arbetsituation. Respondenterna anser förskjutningen som påfrestande då detta krockar med lagar samt det sociala arbetets anda vilket leder till att rättssäkerheten hotas.

Arbetsgivarverket (2013) menar att de centrala komponenter som Antonovsky belyser i teorin KASAM i högsta grad är synonymt med friskfaktorer. Arbetsgivarverket (2013) förklarar vidare att ju mer begripligt, hanterbart och meningsfullt förhållandet på en arbetsplats är, desto bättre rustade är den yrkesverksamme att klara av och hantera problem samt krävande situationer. Utifrån socialekreterarnas utsagor upplevs det som om de inte är tillräckligt utrustade eftersom stressen på socialkontoret är påtaglig och friskfaktorerna är få. Respondenterna upplever att det kan vara förödande för klienten att inte kunna utföra individuella bedömningar och ständigt ta hänsyn till chefens och organisationens krav som dessa anser inte hänger samman med det sociala arbetets syfte.

De höga kraven i kombination med de få kontrollmöjligheter samt frånvaron av stödet leder till att de yrkesverksamma upplever stress, menar Karasek och Theorell (1990). Detta kan i sin tur leda till att socialekreterarnas prestation i form av arbetsförmåga försämras och på så sätt påverkas även kvaliteten på handläggningen. Parallellt kan även den låga KASAM som socialekreterarna upplever påverka deras förmågor att ta itu med stressen eller att klara av de jäktiga situationer de ställs inför när det gäller handläggningen.

#### **5.4. Resultat – Stresshantering**

I detta avsnitt kommer vi att presentera resultat samt analysera resultatet utifrån KASAM. Vi kommer att försöka besvara vår tredje frågeställning gällande om KASAM samt förmågan att kontrollera arbetsrelaterade krav möjliggör till hantering av stressen? Strukturen på följande avsnitt kommer se ut på så sätt att vi presenterar resultaten för att sedan analysera dem.

R1 förklarar hur det kan kännas för de nya socialekreterarna. R1 menar att de känner sig trygga och glada att veta att de alltid har någon att luta sig mot som kan handleda dem och guida dem. Det finns dock en baksida med detta enligt R1

“(---) Som ny är man trygg i och känner sig glad i att någon ställer upp och vet gränserna. Om dessa gränser sen fortsätter och man går efter dem, då kväver man det kreativa och man formas i den administrativa fyrkanten.” (R1)

R6 förklarar hur kraven ser ut när de ska handlägga ärenden och menar att individuella bedömningar sker undantagsvis och att detta sker tillsammans med chefen. R6 betonar även att riktlinjerna skall följas samt vid beslutsfattandet uppmanas respondenten att vara restriktiv och i första hand ge avslag då det handlar om gynnade beslut.

“Bedömningen ska vara strikt och följa riktlinjer, individuell bedömning är undantagsvis och riktlinjerna skall följas. Vara restriktiv, första hand ge avslag.” (R6)



(---) för en individuell bedömning behövs chefens bedömning. (---) Vissa grejer kommer uppifrån och då kan man inte göra något. Vi har ju alltid rätt att säga vad vi tycker sen vet jag inte om det tas hänsyn till...” (R6)

R1 förklarar att enheten för ekonomiskt bistånd (försörjningsstöd) har förts över från att tillhöra socialtjänsten till att idag tillhöra arbetsmarknadsnämnden. R1 menar att detta har medfört att organisationens värderingar har förändrats från att tidigare vara humanistisk till att bli icke humanistisk och bli administrativa

“Vi har förts över till en annan nämnd och det har blivit en förskjutning.... Man har en annan syn på dem som söker försörjningsstöd. Man har passerat gränsen för vad jag anser vara humanistisk, sen vi skildes från socialtjänsten.... Det är en utveckling som inte längre handlar om socialt arbete. Vi fokuserar inte på att vara social arbetare. Det är ett krav att du ska vara administrativ” (R1)

R2 menar att de rutinerna som kommer från ledningen, det vill säga politiker och chefer, krockar med socialtjänstlagens intention samt tillämpningen av det sociala arbetet. R2 menar vidare att rutinerna har blivit stora kontrollsystem som kan förhindra det sociala arbetets anda samt upplevas som motstånd till lagarna.

“Rutinerna har skapats av ledningen och överensstämmer inte med den intentionen av socialtjänstlagen och tillämpning av sociala arbetet. Många andra rutiner som blivit stora kontrollsystem som byggts upp av ledningen och blivit så stor att det sätter käppar i hjulen för lagarna och sociala arbetets anda” (R2)

Många av socialsekreterarna upplever att det har skett en förskjutning av målet med försörjningsstödet. De flesta av socialsekreterarna menar att de inte längre jobbar med socialt arbete utan snarare att de jobbar som utredare, och att deras arbetsuppgifter styrs av en massiv kontrollinstans som är stel, oflexibel, kall och inhuman. De respondenter som upplever sitt arbete på så sätt menar vidare att man rör sig bort från socialtjänstlagens och det sociala arbetets ursprungsmål där människan skall ses som en helhetsbild. Att tillgodose den enskildes behov genom individuella bedömningar är inte heller fallet idag, och på så sätt försvåras begripligheten i arbetsuppgifterna då de inte överensstämmer med det sociala arbetet.

## **5.5. Analys – stresshantering**

### **5.5.1 Begriplighet**

Många av respondenterna saknar förståelse för ledningens och organisationens riktlinjer och beslut. Bristen på förståelse kan illustreras med hjälp av R1 utsagor då denna förklarar *“Det är genom administrationen som man bedöms och inte det sociala arbetet. Vart finns människan i det hela? Jag menar att människan glöms bort i det hela.”* R1 uttrycker en viss förvirring, detta kan förstås med hjälp av Antonovskys (2005) teori om KASAM och specifikt komponenten begriplighet. R1s samt flera av de respondenternas känsla av begriplighet blir lidande, de krav och arbetsuppgifter de ställs inför upplevs som ogripbara och diffusa. Respondenterna ser på sig själva som socialarbetare som har till uppgift att se människan i hennes helhet samt hjälpa och tillgodose den enskildes behov men att detta inte kan följas då de upplever att organisationen motarbetar detta. Respondenternas upplevelser om organisationen och

politikerna är att de söker att omforma det tänkta sociala arbetet till någon form av restriktivt utredande arbete där socialsekreteraren i första hand skall ge avslag.

Socialsekreterarna upplever att deras förväntningar på sig själva inte överensstämmer med förväntningarna som ställs på dem från ledningen och på så sätt skapas det en konflikt i arbetsrollen. Antonovsky (2005) menar att en person med hög känsla av begriplighet förväntar sig att de situationer hon eller han ställs inför är förutsägbara samt att personen har förmågan att möta oförutsägbara situationer och begripliggöra dem. Konflikten kan uppstå då socialsekreterarna upplever att de endast är en kugge i ett stort maskineri som de saknar kunskap om. Respondenterna är frustrerade över dessa rutiner som saknar en förankring i lagar vilket de upplever snarare som hinder än något annat. Dessa rutiner är helt enkelt inte begripliga för majoriteten av respondenterna.

Begripligheten kan enligt Arbetsgivarverket (2013) delas upp i två delar dels "kunskaper om" och dels "feedback från" där den förstnämnda lägger fokus på kunskaper om den egna organisationen, omvärlden, branschen, arbetsinnehållet, arbetsmiljön, den egna rollen, samt förändringar. Och där den andra lägger fokus på feedback från chefer, kollegor och övriga intressenter i vårt fall klienter.

Respondenternas "kunskaper om" kan upplevas som väldigt begränsade och i många fall styrda. Organisationen vill att socialsekreterarna skall ta emot den färdigställda kunskapen om organisationen, branschen, omvärlden, arbetsinnehållet etc. och acceptera detta utan att ifrågasätta den. Detta slår emot eftersom socialsekreterarna oftast har en annan kunskap om de ovanstående delarna. På så sätt skapas en konflikt där organisationen drar åt ett håll och socialsekreterarna drar åt ett annat håll. R2 säger "Jag får motstånd inte stöd (---)" då respondenten syftar på ledningen och på avsaknaden av stöd i form av feedback eller kanske en klapp på axeln där R2 kan känna att denne gör ett bra jobb. Istället möter respondenten motstånd vilket försvårar arbetet och i sin tur begripligheten då ledningens mål och arbetssätt inte upplevs som begripliga. Detta kan skapa svårigheter och försvåra socialsekreterarnas hantering av stress. Eftersom låg begriplighet kan leda till lågt KASAM och i sin tur blir socialsekreterarna mindre rustade i hanteringen av stressen.

### **5.5.2. Meningsfullhet**

Socialsekreterarna upplever att meningen, målet, etiken, moralen, värderingarna med det sociala arbetet ersätts med något annat. De menar att det sociala arbetet har övergått till att vara en kontrollapparat där all fokus läggs på att vara så kostnadseffektiv som möjligt samt till att socialarbetarens kreativitet kvävs och man formas till fyrkantiga robotar. Många av respondenterna är kritiska till arbetsrollens omställning som numera upplevs vara administrativ och beroende av budgeten.

Detta kan generera hinder eftersom låg känsla av meningsfullhet hos socialsekreterarna leder till att socialsekreterarnas rustning mot stress blir bräcklig. Antonovsky (2005) betonar i sin teori om KASAM att meningsfullhet är den mest centrala komponenten eftersom den ger motivation att söka lösning på de krav som en situation ställer. Många av respondenterna berättar att de inte vågar gå emot ledningens krav då de riskerar att utsättas för repressalier vilket påverkar socialsekreterarnas motivation. Detta förtydligas av flera respondenter i ovanstående avsnitt. Dessutom blir meningsfullheten i arbetet lidande när socialsekreterarna inte upplever att de arbetar för klienterna utan snarare för organisationen och i vissa fall mot klienterna. Socialsekreterarna upplever således att det sociala arbetets anda har hamnat i

skymundan och att fokus läggs på att kontrollera klienterna. Socialsekreterarna upplever att arbetet är ytligt och saknar större djup och därigenom urholkas deras motivation att söka efter begriplighet och eller hanterbarhet. Det kan resultera till att hanteringen av stressen bli sämre.

### **5.5.3. Hanterbarhet**

Många av respondenterna upplever sig själva som offer för omständigheterna samt att ledningen är orättvis mot dem. Det kan förklaras med hjälp av begreppet hanterbarhet som är en av Antonovskys (2005) centrala komponenter i teorin om KASAM. Antonovsky menar att om en person med hög känsla av hanterbarhet och som har resurser under ens egen kontroll. För att möta de krav som personen ställs inför möjliggör det att känslor där individen upplever sig som offer för omständigheter eller att livet är orättvist minimeras. De flesta respondenter upplever att de behandlas orättvist samt att de känner sig maktlösa inför omständigheterna där de upplever organisationen som en stor kontrollinstans som är stel och inhuman där organisationens enda mål är att spara och vara kostnadseffektiv. Dessa upplevelser kan härledas utifrån respondenternas upplevelser om avsaknaden av resurser i form av stödet från ledningens håll. Det kan ses utifrån deras upplevelser när det gäller obefintliga möjligheter att påverka arbetstempo, arbetets uppläggning och även de beslut som kommer uppifrån. Utöver detta upplever de flesta socialsekreterarna att deras kunskaper, viljor och förmågor om det sociala arbetet inte får komma till uttryck och att denna inte hörsammas eller har plats i organisationen. Allt detta kan medföra att respondenternas känsla av hanterbarhet blir låg, därför kan hanteringen av stressen och förmågan att hantera stressen bli bräcklig även här.

Antonovsky (2005) menar att KASAM är en teori om motståndskraft som gör att stress inte leder till ohälsa. Lågt KASAM eller låg begriplighet, hanterbarhet och eller meningsfullhet gör det svårare att handskas med stress.

### **5.6. Resultat- hög KASAM, kontrollerbara krav och sunt stöd**

Det finns tydliga skillnader i hur socialsekreterare med hög grad av KASAM hanterar de krav som kan ställas på dem, i jämförelse med de socialsekreterare som kan uppfattas ha en lägre grad av KASAM. I detta avsnitt kommer vi att analysera hur det kan se ut då en socialsekreterare upplever hög grad av KASAM samt upplever att kraven är kontrollerbara och stödet är tillfredställande. En av respondenterna upplever inte att kraven som ställs är belastande eller stressande överhuvudtaget utan snarare utvecklande vilket vi kommer att analysera utifrån KASAM samt krav kontroll och stödmodellen i detta avsnitt. Vi kommer vidare inte att benämna vilken respondenten det är utan benämna personen som hen, med tanke på intern identifiering.

Respondenten förklarar att de krav som ställs ingår i yrket och bör därför efterföljas och om inte en socialsekreterare inte klarar av dem skall personen byta jobb. Hen berättar att rutinerna på arbetsplatsen är bra samt att det inte finns svårigheter att efterfölja dem. När denne ger idéer tycker hen att de hörsammas av organisationen Utöver det menar respondenten att utveckling dagligen i arbetet och möjligheter att gå på utbildningar gällande människor och bemötande och annat finns.

“Jag trivs på mitt jobb, jag känner att jag kan ge mycket mer och den här tjänsten känns lätt och känner varken stress eller press. Har hela mitt liv jobbat med utsatta människor. Utifrån det jag varit med om så trivs jag”

“Inte höga krav alls. För mig ska det se så ut och för att vi ska utvecklas och göra vårt jobb bra. Om jag inte är kapabel att hinna eller uppnå de kraven, kanske försöka få annat yrke.

”Bra att vi har rutiner och har inte svårt med de rutiner som finns.”

”Tycker själv att jag ger bra idéer på hur man kan göra bättre. De tar emot. Bra inflytande på organisationen och ett gott stöd från både chefer och kollegor.”

“Jag känner inte press eller krav så jag blir varken irriterad eller stressad. Krav från chefen är att handlägga inom 7 dagar och det kravet sitter på sin plats och ingen reflektion. Klienterna har massor med krav. Ingår i min arbetsuppgift. Att jag gör mina arbetsuppgifter i tid och det ingår i yrket. Vi har en viss tid att göra det. Vi har pressen att folk ska få pengar och då är det naturligtvis att jag hinner skicka pengar till alla.”

”Man utvecklas varje dag, massor med utbildningar gällande människor, bemötande och allting.”

## **5.7. Analys hög KASAM, kontrollerbara krav och sunt stöd**

KASAM kan ge en socialsekreterare redskapen att hantera svårigheter beträffande arbetsmiljön. En socialsekreterare med hög grad av KASAM tenderar ofta att inte uppleva långvarig stress. Detta kan bero på att socialsekreteraren upplever begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet i sin arbetsituation. Detta i enlighet med Antonovsky (2005) som belyser att personer med god KASAM tenderar även att ha höga värden på dessa komponenter.

### **5.7.1. Begriplighet**

Inledningsvis upplever hen att arbetsituationen och de krav som ställs som begripliga och förutsägbara. Dessutom upplever denne inga problem med tidspressen varken från cheferna eller klienterna, för hen är det självklart och tydligt. Med hjälp av Antonovsky (2005) ökar förståelsen då han menar att en person med en hög känsla av begriplighet förväntar sig att de situationer han eller hon ställs inför är förutsägbara och tydliga samt att personen har förmågan att möta oförutsägbara situationer och begripliggöra dem.

### **5.7.2. Hanterbarhet**

En person med hög grad av hanterbarhet känner att den har resurser till ens förfogande som kan användas för att möta de krav som personen ställs inför menar Antonovsky (2005). Med hjälp av Antonovskys slutsats upplevs en bredare förståelse till respondenten som upplever att denne har resurser till sitt förfogande som kan användas för att möta de krav hen kan ställas inför. De resurser som respondenten nämner är stödet av chefer och kollegor samt känslan av att ha ett gott inflytande på organisationen.

### **5.7.3. Meningsfullhet**

Antonovsky (2005) menar att det är viktigt för en person att känna meningsfullhet i det han eller hon gör. Detta bidrar till trivseln på arbetet och hjälper personen att hantera stressfyllda situationer vilket bekräftas av respondentens berättelse. Hen upplever sitt jobb som viktigt då denne hjälper andra människor som är i utsatta situationer. Denne berättar även att hen trivs

på jobbet, och känner att hen kan ge mycket mer. Respondenten fortsätter och säger att den tjänsten hen har idag känns enkel och känner varken stress eller press. Meningsfullheten som denne känner tar till uttryck genom denne utsagor då hen trivs och har möjligheten att utvecklas eftersom denne ständigt lär sig nya saker.

#### **5.7.4. Kontrollerbara krav och sunt stöd**

Karasek (1979) förklarar att i krav-kontrollmodellen utgås det från psykologiskt "strain" vilket innebär överlastning eller påfrestning. Kombinationen höga krav och hög kontroll benämns (se figur 1) som "Aktiva arbeten" vilket endast upplevs av en socialsekreterare på arbetsplatsen som inte finner några svårigheter i att hantera de krav som ställs på denne. En koppling kan ses till att hen kan känna en hög känsla av KASAM. Tyngdpunkten i arbetet flyttas och har kommit att sättas på kunskap om de formella regelverken samt administrativt skicklighet snarare än att tillgodose klienternas behov (Norman och Schön 2005).

Respondenten är den enda utav respondenterna som inte har beslutsdelegation därav kan ansvaret i arbetsuppgifterna ses som annorlunda än resterande respondenter. I enligt med Norman och Schön (2005) ses paralleller till att hen inte upplever stress eftersom denne inte har lika stort fokus på det sociala arbetets anda, utan lägger större vikt vid det administrativa arbetet.

### **6. Slutdiskussion**

I detta avsnitt kommer vi att presentera våra slutsatser och diskutera kring huruvida det finns likheter eller olikheter med den tidigare forskning som vi har tagit del av. Utöver det kommer det att ske en resultatdiskussion.

#### **6.1. Slutsatser**

Syftet med den här studien var att undersöka socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterad stress samt hur stressen påverkar arbetsförmågan inom försörjningsstöd. Vi ville även undersöka om känsla av sammanhang (KASAM) samt förmågan att kontrollera arbetsrelaterade krav möjliggör hantering av stressen.

De frågeställningar som vi har använt oss av för att uppfylla vårt syfte med studien var;

1. Vilka faktorer på arbetsplatsen upplever socialarbetaren som bidragande till arbetsrelaterad stress?
2. Hur upplever socialarbetarna att den arbetsrelaterade stressen påverkar arbetsförmågan?
3. På vilket sätt möjliggör KASAM samt förmågan att kontrollera arbetsrelaterade krav till hantering av stressen

Resultatet av studien visar att de faktorer som socialsekreterarna upplever som bidragande till den arbetsrelaterade stressen är den begränsade och i många fall minimala förmågan att kontrollera sin arbetsmiljö, detta i kombination med att det ställs höga krav samt inget stöd att få av ledningen.

Även socialsekreterarnas låga KASAM på arbetsplatsen kan ses som ytterligare en bidragande faktor till den arbetsrelaterade stressen. Då många av socialsekreterarna upplever sina arbetsuppgifter som ogripbara, en avsaknad av meningsfullhet, samt även att

socialsekreterarna känner att de saknar tillräckligt med resurser, i form av stöd och feedback för att hantera arbetet.

Flera av socialsekreterarna upplever att stressfaktorerna påverkar kontinuiteten för klienterna men även att arbetsgruppen blir lidande på grund av dessa. Med hänseende till ovannämnda resultat kan vi dra slutsatsen att dessa faktorer som beskrivs som stressfaktorer, med stor sannolikhet kan leda till att arbetsförmåga påverkas och på så sätt även handläggningen.

Det framgår att arbetsplatsen präglas av ett högt tempo samt en hög arbetsbelastning med minimala möjligheter till kontroll och dessa kan ses som bidragande stressfaktorer. I och med detta kan socialsekreterarnas arbetsplats definieras som ”hög strain” arbetstyp.

Dessutom kunde studien visa ytterligare ett resultat som visar på att en hög grad av KASAM samt en större möjlighet av kontroll kan hjälpa socialsekreterarna till hantering av stressen. Detta kunde vi se då respondenten som saknar beslutsdelegation upplever skiljer sig från övriga. Denne upplever att kraven som ställs är i proportion till den kontroll hen har. Även att dennes arbete är begripligt, meningsfullt och hanterbart till skillnad från övriga. Det får oss att dra slutsatsen att KASAM samt förmågan att kontrollera arbetsrelaterade krav kan vara ett behjälpligt verktyg till hantering av stressen.

Slutligen kan vi genom resultatet i studie se att det råder skillnader på hur socialsekreterare som arbetat under en längre period för försörjningsstöd upplever stress i jämförelse till nyförvärvade socialsekreterare. Majoriteten av respondenterna upplever hög arbetsbelastning, hot och våld, en krock mellan organisationens krav kontra socialtjänstlagen och klientens individuella behov som faktorer till stress. Till skillnad från övriga respondenter upplever respondenterna som arbetat mindre än ett år inte stress kring att en förskjutning av det sociala arbetet har skett och lett till att de administrativa arbetsuppgifterna präglar ekonomiskt bistånd.

## **6.2. Slutsatser i förhållande till tidigare forskning**

I flera studier (Salo & Allwood, 2014, Socialstyrelsen, 2009, Parmund m.fl., 2009, Marklund m.fl., 2006, Kristensen, Borg & Hannerz, 2002, Karasek, 1979) framkommer det att stress påverkas av allt för höga krav, låg kontroll samt ingen möjlighet till stöd, vilket även har framgått i resultatet av de flesta respondenternas upplevelser på arbetsplatsen. Det framkom att de faktorer som socialarbetarna upplever som bidragande till den arbetsrelaterade stressen är många, hög arbetsbelastning, personalomsättning, tidsbrist, oklar arbetsbeskrivning, ingen möjlighet att framföra klagomål är sådana faktorer för att nämna några. Dessa kan ses utifrån tre faktorer, nämligen, höga krav, låg kontroll samt inget stöd.

Av resultatet framgick det att alla förutom en socialsekreterare upplevde stress. Vi kan dra slutsatsen av att upplevelserna av stress tenderar att vara starkare då respondenterna upplever låg grad av KASAM. Cato och Knutson (2014) samt Antonovsky (2005) poängterar även detta. De socialsekreterare som har låg grad av KASAM kännetecknas genom att de anser att de organisatoriska kraven saknar meningsfullhet och är diffusa samt att de inte anser sig ha resurser för att påverka deras arbete.

Norman och Schön (2005) samt Arbetsmiljöverket (2007) menar att den administrativa skickligheten och de formella regelverken har en större betydelse än tillgodoseendet av klienternas behov, detta upplevs även av respondenterna vara en faktor som minskar

meningsfullheten på arbetsplatsen. Det framgår i flera studier (Colligan & Higgins, 2006, Akademikerförbundet SSR, 2012, Cato & Knutson, 2014, Blomberg m. fl., 2014, Karlsson & Folkesson, 2014, 17 oktober) att den hotade rättsäkerheten är en följd av både den höga stressen som präglar socialsekreterarnas arbetssituation, samt att administrativ kunnighet är av större vikt. Respondenternas utsagor bekräftar den lidande rättsäkerheten och de administrativa arbetsuppgifternas övertagande.

Vi kunde notera många likheter mellan vårt resultat samt den tidigare forskningen vi har använt oss av. Dock lyfter inte den tidigare forskningen fram skillnaderna på vilket sätt KASAM samt förmågan att kontrollera arbetsrelaterade krav till hantering av stressen. Dessutom kunde vi inte hitta någon tidigare forskning som belyser skillnader mellan nyförvärvade socialsekreterares upplevelser av stress i jämförelse med socialsekreterare som har arbetet under en lång period. Utifrån detta föreslår vi för framtida studier att belysa detta för att komma i underfund med om denna hypotes går att falsifiera.

### **6.3. Resultatdiskussion**

Utifrån resultatet vill vi diskutera skillnaderna i stressupplevelserna mellan erfarna socialsekreterare och nyförvärvade socialsekreterare. Vi är medvetna om att en sådan generalisering är i viss mån bristfällig då vi inte har en tillräckligt grund för detta. Resultatet visar tydliga tecken på dessa skillnader men att dessa skillnader uppstår kan ha andra orsaker. En orsak till detta kan vara att de erfarna socialarbetarna som upplever stress i högre grad kan uppleva att de har fastnat i deras arbete och möjligtvis känner att de inte längre utvecklas i sitt arbete. Speciellt då de ofta återkommer i sina utsagor om att enheten för ekonomiskt bistånd har föryttrats från att ha tillhört socialtjänsten till att den idag tillhör arbetsmarknadsnämnden. Att de har upplevt denna omvandling kan möjligtvis vara en orsak till att de inte är nöjda i sin nuvarande arbetssituation. Därför kan stressen på så sätt upplevas som mer påtaglig än hos de nyförvärvade socialsekreterarna som inte har varit med under omvandlingen.

En annan aspekt som är av vikt att diskutera är orsakerna bakom respondenternas upplevelser om den upplevda stressen. Samtliga intervjuade socialsekreterare har samma ledning och den upplevda stressen som främst grundar sig i allt för höga krav från och ett missnöje över stödet från ledningen, kan bero på att den specifika ledningen har brister. Vi kan dock finna stöd i tidigare forskning där det påtalas att stress är vanligt förekommande bland socialsekreterare och detta upplevs oberoende om bristerna finns hos chefen eller på annat håll.

Många diskussioner har förts kring respondenten som inte har delegation att fatta beslut och dennes relevans för studien. Respondenten har i övrigt samma arbetsuppgifter och egna ärenden att handlägga, därav anser vi lika stora relevans för hen att ingå i studien. Respondentens utsagor har skiljt sig från övriga respondenter då denne upplever att kraven som ställs kontra förmågan att kontrollera arbetsmiljön är goda samt att hen upplever höga nivåer av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet i sitt arbete. Hen ser på sina arbetsuppgifter utifrån ett administrativt arbetssätt. Att respondenten anser att denne kan klara av arbetsuppgifterna lika bra som resterande respondenter kan visa på att det sociala arbetets anda inte är av lika stor vikt för denne som resterande socialsekreterare. Slutsatsen att denne trivs med sitt arbete och känner en meningsfullhet kan vara att hen inte har lika stort ansvar i beslutsfattandet.

## **7. Diskussion**

I detta avsnitt kommer att diskutera betydelsen med vårt resultat för det sociala arbetet inom vårt specifika forskningsområde men även för samhället i stort. Dessutom kommer vi att kort diskutera förtjänster samt brister med vår studie för att sedan avsluta med att föreslå en fråga för fortsatt forskning inom området.

### **7.1. Brister och styrkor med studien**

Studiens syfte uppfylldes med hjälp av vår forskningsmetod eftersom vi fick en teoretisk mättnad med empirin vi samlade genom intervjuerna och på så sätt kunde vi besvara studiens frågeställningar. Om vi däremot skulle ha använt oss av en kvantitativ forskningsmetod skulle vi nog ha fått ett mer generaliserbart resultat och dessutom skulle tematiseringen ske på ett ganska självklart sätt utifrån förutbestämda variabler vilket skulle förenkla analysen av empirin. Vi skulle således sannolikt missat djupet samt upplevelserna hos varje respondent och de nyanser vi fick under våra möten med dem.

Vi har uppnått en dynamisk forskningsprocess med djup och förståelse med hjälp av hermeneutikens tolkning som grundar sig i att starta på en punkt och därefter låta tolkningen växa fram i samband med nyförvärvad kunskap. I en balans mellan den abduktiva ansatsen och hermeneutiska spiralen har studien fått den djupgående analys som eftersträvats.

Vår intervjuguide kan ha färgats av teorierna och inte lika mycket av våra forskningsfrågor vilket kan ha medfört att frågorna som ställdes vid intervjutillfällena visserligen var styrda och kanske inte gav tillräckligt med utrymme för respondenternas fulla frihet att uttrycka sig obehindrat. Det är dock av stor vikt att intervjuerna inte spårar och börjar handla om något annat än det som var tänkt att studeras.

### **7.2. Relevans för socialt arbete**

Vårt resultat kan vara relevant för socialsekreterarnas arbetsmiljö eftersom vi lyfter fram ett aktuellt problemområde som inte bara påverkar socialsekreterarna på ett negativt sätt utan även påverkar klienterna. Vårt resultat kan ligga till grund för att söka att främja KASAM samt att få till en proportionerlig kontrast mellan krav och kontroll i socialsekreterarnas arbetsmiljö. Detta skulle tjäna samhället i stort då hela det sociala arbetet går ut på att hjälpa människor i utsatta situationer och huvudansvaret för att hjälpa dessa människor är socialarbetarna, frågan är då hur kan socialarbetarna göra det när de själva befinner sig i en utsatt situation som präglas av höga och ständiga påfrestningar? Utifrån detta ligger det i samhällets intresse att värna om socialarbetarnas hälsa och välmående. Dessutom kan vårt resultat vara betydande utifrån ett klientperspektiv dels för dennes rättssäkerhet och dels för dennes upplevelser av myndigheter.



## 7. Referenslista

Akademikerförbundet SSR (2012-10-12) *Socialtjänsten i Stockholm: Resursbrist hotar rättssäkerheten*. Hämtad 2014-11-20 från <https://www.akademsr.se/text/socialtjansten-i-stockholm-resursbrist-hotar-rattssakerheten>

Alvesson, M. & Sköldbäck, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.

Allvin M, Aronsson G, Hagström T, Johansson G, Lundberg U. *Gränslöst arbete: Socialpsykologiska perspektiv på det nya arbetslivet*. Liber: 2006

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

Arbetsgivarverket. (2013). Uppmuntra hälsa och motverka ohälsa: *Framgångsfaktorer som krävs för att en organisation på ett hållbart sätt ska kunna hantera förändringar* (Rapportserie 2013:3). Stockholm: Arbetsgivarverket

Arbetsmiljöverket (2007). *Tillsyn av Socialsekreterarnas arbetsmiljö 2006 – 2007*. (Rapport 2007:5) Växjö: Arbetsmiljöverket

Arrington, P. (2008). Stress at work: How do social workers cope?. *NASW Membership Workforce Study*. Washington, DC: National Association of Social Workers

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Blomberg H., Kallio J., Kroll C. & Saarinen A. (2014). Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries. *British Journal of Social Work* (2014) 1–17 doi:10.1093/bjsw/bcu038

Cato, M. & Knutson, T. (2014) När samhället tar ett barn Fokus: Tvångsomhändertagande. *Advokaten* 80 (1) s. 28- 24. Stockholm: Sveriges advokatsamfund.

Colligan, W. Thomas & Higgins, Eileen M (2006) *Workplace stress*. England: Routledge

European Agency for Safety and Health at Work, (2009) European risk observatory report. OSH in figures: *stress at work – facts and figures*. Hämtad 2014-11-19 från [https://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C\\_OSH\\_in\\_figures\\_stress\\_at\\_work](https://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work)

Europeiska kommissionen (2002) Generaldirektorat V - Sysselsättning, arbetsmarknad och socialpolitik *Arbetsrelaterad stress: livets krydda eller ett spel med livet som insats? sammanfattning*. Luxembourg: Byrån för Europeiska Gemenskapernas officiella publikationer.

Holmgren K. Lundgren M.F. & Hensing G. (2010). Tidig identifiering av arbetsrelaterad stress: *Tidig identifiering på vårdcentral av kvinnor som riskerar långtidssjukskrivning på grund av arbetsrelaterad stress*. Hämtad 2014-11-19 från: [http://www.socmed.gu.se/digitalAssets/1308/1308075\\_rapport\\_tidig-projektet.pdf](http://www.socmed.gu.se/digitalAssets/1308/1308075_rapport_tidig-projektet.pdf)

- Johannisson, K. (2005). Den moderna tröttheten: Historiska perspektiv (s.15-28). I Ahmad, A., Ekman, R. & Arnetz, B.B. (red.). Stress: individen, samhället, organisationen, molekylerna. (2., [rev.] uppl.) Stockholm: Liber
- Karlsson, V. & Folkesson, K. (2014, 17 oktober). Inför ett nationellt mått för antalet ärenden i socialtjänsten. *Dagens Nyheter*. Hämtad från <http://www.dn.se/>
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: *Implications for job redesign*. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Kristensen T.S., Borg V. Hannerz H. (2002). Socioeconomic status and psychosocial work environment: *results from a Danish national study*. *Scand J Public Health* 2002; (30): 41-8. DOI: 10.1177/14034948020300030701
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Norman, E. & Schön, P. (2005). Biståndshandläggare – ett (o)möjligt uppdrag. *En översikt av aktuell forskning om biståndshandläggarnas yrkesroll och organisering*. Rapport 2005:4. Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum.
- Parmsund, M., Svensson, M., Tegbrant, K. & Åborg, C. (2009). *Stress i arbetet*. Stockholm: Institutionen för folkhälsovetenskap, Karolinska institutets folkhälsoakademi.
- Patel, R. & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Perski, A. (2002). *Ur balans: om stress, utbrändhet och vägar tillbaka till ett balanserat liv*. Stockholm: Bonnier fakta.
- Salo I. & Allwood C.M. (2014) Decision-Making Context and Stress: *Administrative Officers and Investigators in Three Swedish Public Authorities*, *Journal of Workplace Behavioral Health*, 29:(2), 175-193, DOI: 10.1080/15555240.2014.897918
- Socialstyrelsen (2009) Folkhälsorapport 2009. *Psykosociala påfrestningar och stressrelaterade besvär*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Söderfeldt, B. & Söderfeldt, M. (1997). *Psykosocial arbetsmiljö i människovårdande arbete: en undersökning av personal i Försäkringskassan och socialtjänstens Individ- och familjeomsorg*. Lund: Univ., Socialhögskolan.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Westlund, I. (2009). Hermeneutik. I A. Fejes & R. Thornberg (Red.), *Handbok i kvalitativ analys* (s. 62-80). Stockholm: Liber

## 9. Bilagor

### 9.1. Bilaga I

#### Intervjuguide

Ålder?

Vad har du för utbildning?

Hur länge har du jobbat som biståndshandläggare/handläggare? Alt, här?

Hur stort är ert team?

Hur många ärenden har du i genomsnitt?

#### Krav, kontroll och stöd modellen

##### Krav

- Hur upplever du de kraven som ställs på dig?
- Vart upplever du att de allra flesta kraven kommer från? *Lagar? Riktlinjer? Policy? Chefer? Kollegor? Klienter?*
- Vilka av dessa upplever du som mest krävande att följa, och varför?
- Hur ser din totala arbetsbelastning just nu?
- Har du något exempel på vad som förväntas av dig som du kan berätta mer om?

##### Kontroll

- Hur upplever du din förmåga att hantera de krav som ställs på dig?
- I vilken omfattning upplever du att ditt arbete innefattar lärande av nya ting, kreativitet samt frånvaron av rutiner?
- Hur upplever du att du har en frihet att fatta beslut som rör ditt eget arbete?
- På vilket sätt känner du att du har inflytande på arbetsgruppen och organisationen?

##### Stöd

- Hur upplever du att du får stöd i att hantera kraven och känner du att den är tillräcklig?
- Vart vänder du dig när arbetsbelastningen blir alltför hög?

#### Kasam utifrån de tre komponenterna

##### Begriplighet

- Trivs du på ditt jobb?
- Hur upplever du in yrkesroll?

##### Hanterbarhet

- Vilka resurser har du till ditt förfogande vid extra krävande situationer? (notera att gud, familj, kollegor, parti etc kan räknas med)
- Hur upplever du att dina egna resurser utnyttjas?
- På vilket sätt upplever du att du med hjälp av dina resurser kan hantera extra krävande situationer?

##### Meningsfullhet

- Vad anser du om ditt arbete i det stora hela? Vad tillför det dig?
- Hur upplever du på de utmaningar du möter i ditt jobb?
- Hur upplever du en känslomässig innebörd eller en meningsfullhet med ditt arbete i övrigt?

## 9.2. Bilaga II

### Information om deltagande i undersökning gällande stress bland socialsekreterare på ekonomiskt bistånd

Vi är två socionomstudenter som just nu skriver vår C-uppsats. Vår avsikt är att undersöka socialsekreterares upplevelser av arbetsrelaterad stress samt hur stressen påverkar arbetsförmågan inom försörjningsstöd. Vi vill undersöka detta utifrån *krav, kontroll och stödmodellen* samt *känsla av sammanhang* (KASAM). Vi vill även undersöka om känsla av sammanhang (KASAM) samt förmågan att kontrollera arbetsrelaterade krav möjliggör hantering av stressen.

Uppsatsens empiriska data kommer att bygga på intervjuer och vi hoppas att Du vill medverka vid ett intervjutillfälle. Intervjutillfället kommer att pågå från 30-50 minuter och kommer ske under arbetstid.

En C-uppsats är ett vetenskapligt arbete, därför utgår vi från de etiska riktlinjerna som vetenskapsrådet belyser. Ditt deltagande i undersökningen är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering. Dessutom kommer alla uppgifter om Dig och verksamheten att aidentifieras. Materialet kommer inte heller att användas eller lånas ut för kommersiellt bruk eller bruk med icke-vetenskapliga syften.

Har du frågor eller funderingar kan du höra av Dig till Abdelaziz eller Nora

ÖREBRO  
25/11 – 2014

#### **Student**

Abdelaziz Abdelsaid  
073-948 60 09  
[abbe\\_alasady@hotmail.com](mailto:abbe_alasady@hotmail.com)

#### **Student**

Nora Hanna  
070- 419 91 35  
[norahadir@hotmail.com](mailto:norahadir@hotmail.com)

#### **Handledare**

Mathias Elmersjö  
019-301474  
[mathias.elmersjo@oru.se](mailto:mathias.elmersjo@oru.se)