



# GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

---

## “Stress is always present”

Stress och coping hos personalen på en kvinnojour

Socionomprogrammet, Vt 2008

### **C-uppsats**

Författare: Ann-Charlotte Bratt, Emma Svanberg & Evelina Wahlén

Handledare: Viveka Enander

## **Abstract**

**Titel:** “Stress is always present” – stress och coping hos personalen på en kvinnojour

**Författare:** Ann-Charlott Bratt, Emma Svanberg & Evelina Wahlén

**Nyckelord:** Stress, coping, locus of control, shelter workers

The purpose of this study was to examine work related stressors and related coping strategies among case managers at a domestic violence shelter in the United States. We further wanted to examine whether locus of control among the participants could be related to work related stress and coping strategies. Qualitative interviews were performed with eight case managers to gain knowledge about the stressors and coping strategies they used by examining their thoughts, feelings and experiences. The result showed that the case managers experience a number of stressors in their work environment such as system problems (e.g., lack of resources and time pressure) and emotional stress. Coping responses among the case managers included efforts to alter the problem, so called problem focused coping, efforts to control emotions, so called emotions focused coping and social support from colleagues. The coping strategy that was most frequently mentioned was social support. A unique finding for this study was that all the participants had a routine after coming home from work that involved having a shower. The findings suggest that creating a supportive environment is of great importance for the wellbeing of the case managers at the shelter. The conclusion for this study, except for the findings mentioned above, is the importance of adequate coping strategies and self awareness at an organisational level and among the workers.

**Keywords:** stress, coping, locus of control, shelter workers

## **Förord**

Vi skulle vilja börja med att tacka kvinnojouren i New York och dess personal. Dessutom vill vi tacka Evelinas och Emmas tidigare handledare samt kvinnojourens chef, för att de tog emot oss så öppenjärtigt och lät oss genomföra denna undersökning. Vi vill även tacka vår handledare Viveka Enander för alla värdefulla råd och hennes positiva engagemang. Slutligen vill vi också rikta vår tacksamhet mot Starbucks i nämnda stad, för studiero och gott kaffe.

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1</b>	<b>INTRODUKTION.....</b>	<b>1</b>
1.1	INLEDNING.....	1
1.2	BAKGRUND.....	2
1.3	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR .....	3
1.4	AVGRÄNSNINGAR .....	3
1.5	BEGREPP OCH DEFINITIONER.....	4
1.6	TIDIGARE FORSKNING.....	5
1.7	BESKRIVNING AV KVINNOJOURNEN SOM ORGANISATION .....	10
<b>2</b>	<b>TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1	STRESS.....	11
2.1.1	<i>Hans Selyes fysiologiska stressteori.....</i>	<i>13</i>
2.1.2	<i>Fysiska och psykiska reaktioner och effekter av stress .....</i>	<i>13</i>
2.1.3	<i>Lazarus och Folkmans kognitionspsykologiska stressteori .....</i>	<i>14</i>
2.2	COPING .....	15
2.2.1	<i>Känslofokuserad coping.....</i>	<i>17</i>
2.2.2	<i>Problemfokuserad coping .....</i>	<i>18</i>
2.2.3	<i>Socialt stöd som coping.....</i>	<i>19</i>
2.2.4	<i>Alternativa copingstrategier.....</i>	<i>20</i>
2.2.5	<i>Resurser för coping.....</i>	<i>21</i>
2.2.6	<i>Hinder för coping.....</i>	<i>22</i>
2.3	LOCUS OF CONTROL.....	23
2.4	KOPPLINGAR MELLAN STRESS, COPING OCH LOCUS OF CONTROL.....	25
<b>3</b>	<b>METOD.....</b>	<b>26</b>
3.1	URVAL OCH BORTFALL .....	26
3.1.1	<i>Urval .....</i>	<i>26</i>
3.1.2	<i>Bortfall.....</i>	<i>27</i>
3.2	FÖRFÖRSTÅELSE .....	27
3.3	DATAINSAMLING OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....	29
3.4	VETENSKAPSSYN .....	30
3.5	FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN .....	32
3.6	RELIABILITET OCH VALIDITET .....	34
3.6.1	<i>Reliabilitet.....</i>	<i>34</i>
3.6.2	<i>Validitet.....</i>	<i>35</i>
<b>4</b>	<b>RESULTAT .....</b>	<b>36</b>
4.1	EN DAG PÅ KVINNOJOURNEN.....	36
4.2	STRESS.....	38
4.3	COPING .....	43
4.4	LOCUS OF CONTROL.....	50
<b>5</b>	<b>ANALYS.....</b>	<b>54</b>
5.1	RESULTATDISKUSSION.....	54
5.1.1	<i>Upplever jourpersonalen stress inom sitt arbete och hur tar den sig i så fall uttryck?.....</i>	<i>54</i>
5.1.2	<i>Vilka copingstrategier använder sig jourpersonalen av? .....</i>	<i>56</i>
5.1.3	<i>Vilken relation har jourpersonalens locus of control till stress och tillfredsställelse i arbetet?... </i>	<i>62</i>
5.2	METODDISKUSSION .....	64
5.3	FRAMTIDA FORSKNING OCH PRAKTISK RELEVANS .....	66
5.4	SLUTDISKUSSION .....	68
<b>6</b>	<b>KÄLLFÖRTECKNING.....</b>	<b>70</b>
<b>7</b>	<b>BILAGOR.....</b>	<b>73</b>
7.1	BILAGA NR 1 (INFORMATIONSBREV).....	73
	BILAGA NR 2 (INTERVJUGUIDE) .....	74

# 1 Introduktion

## 1.1 Inledning

Flertalet gånger under utbildningens gång har vi som socionomstudenter fått höra att yrket som socionom är stressigt och tungt samt att man som socialarbetare tvingas att hantera svåra situationer. Vi har därigenom blivit medvetna om vikten av att kunna lämna arbetet därhän när man kommer hem för att orka med i längden. Under utbildningens gång har vi vid flera tillfällen fått stifta bekantskap med begreppet coping och under kursen ”Psykosocialt arbete”, som vi läste på termin sex, återkom ämnet. På den här kursen liksom tidigare kurser låg fokus på hur våra framtida klienter kan tänkas nyttja olika copingstrategier. Vårt intresse för coping tog dock en annan vändning. Vi valde att fokusera på hur vi som blivande socialarbetare ”coppar” med att arbeta i den miljön som vi på praktiken upplevde som stressig. Vi fann det därför intressant att kombinera dessa båda områdena och undersöka arbetsrelaterade copingstrategier hos praktiserande socialarbetare. Eftersom två av författarna till denna uppsats redan varit i kontakt med sin praktikplats från föregående termin, en kvinnojour i U.S.A, så föll det sig naturligt att jouten blev den plats vi undersökte. På så sätt kunde vi nämligen få en nära insyn i vilka copingstrategier som socialarbetarna på den här jouten använde i sitt dagliga, ofta stressiga, arbete.

Till jouten kommer kvinnor med sina barn som flytt våld i hemmet och stannar i högst tre månader innan de slussas vidare. Det är därför stor omsättning på klienter och socialarbetarna jobbar allt som oftast med människor i kris som har det svårt och stundtals också är känslomässigt och fysiskt utåtagerande. För att kunna göra ett bra jobb måste socialarbetarna hantera dessa utmaningar och vara ett stöd för kvinnorna och deras barn. Samtidigt så har organisationen knappa resurser och det ökar en redan hög arbetsbörda som gör att personalen arbetar under ständig tidsbrist. Socialarbetarna har dessutom en dubbel roll där de både ska vara ett stöd för kvinnorna, samtidigt som de ska representera organisationen och se till att deras klienter följer de regler som finns. Ovan har vi beskrivit några potentiella stressfaktorer i personalens arbetsmiljö, vilket gör denna grupp extra intressant att undersöka. Vi hoppas att vi med denna undersökning ska få en inblick i potentiella stressorer för socialarbetarna samt vilka copingstrategier som används samt se hur coping kan realteras till stress och så kallad locus of control.

För som Kinzl, Traweger, Trefalt, Riccabona & Lederer (2007) skriver i sin artikel så hade gruppen anestesijuksköterskor i deras studie en god kännedom om copingstrategier, vilket även bör gälla för gruppen socionomstudenter. Tyvärr visade dock studien också på att

anestesisjuksköterskorna var dåliga på att applicera dessa kunskaper på sig själva, vilket vi tror även kan vara en risk för oss blivande socionomer. Vi hoppas därför att genom denna uppsats få ökad kunskap kring detta ytterst viktiga ämne, stimulera till ökad reflektion, samt ta med oss denna kunskap i vårt framtida yrkesliv.

## **1.2 Bakgrund**

Alla socialarbetare och annan personal som jobbar på en jour kommer i daglig kontakt med individer i utsatta situationer. Flertalet studier rörande socialt arbete och coping har utförts för att kartlägga klienternas eller patienternas situation, men mindre forskning har utförts för att få en ökad förståelse för hur personalen som arbetar med dessa utsatta grupper påverkas.

Copinglitteraturen domineras av tolkningar och referenser till vad Lazarus och Folkman presenterade i sin bok ”Stress, appraisal and coping” (1984) och även vi har sällat oss till den skaran med Lazarus och Folkman som ledstjärnor för copingbegreppet. Coping ses som en kontextbunden process som är ett gensvar på en stressig situation som individen ställs inför.

Undersökningar som studerar just stressfaktorer för socialarbetares och dess relation till deras copingstrategier är begränsade. Vi har dock utgått från att andra yrkesgrupper som också jobbar under stressiga förhållanden upplever liknande faktorer som stressande och använder liknande copingstrategier. Tidigare utförda studier för grupper som jobbar under mycket stress inkluderade anestesisjuksköterskor, katastrofräddningsarbetare men även jourarbetare samt chefer inom den offentliga sektorn (Kinzl mfl, 2007, Brown & O’Brien, 1998, Schooler, 2004, Skagert, Dellve, Eklöf, Pousette & Alborg, 2007). Några av de stressfaktorer som återkom i studierna var tidspress, brist på resurser, oenighet mellan yrkesgrupper samt brist på uppskattning för det jobb dessa grupper utförde. De copingstrategier som presenterades kunde delas upp i känslfokuserade och problemfokuserade strategier, där den första nämnda gruppen består av strategier som används för att reglera den känslomässiga responsen till stressiga situationer och den andra till att förändra den stressiga situationen. Även socialt stöd var väldigt vanligt som copingstrategi för ovan nämnda grupper (a.a).

Med den tidigare forskningen i bakhuvudet har vi med hjälp av semistrukturerade intervjuer undersökt vilken stress socialarbetarna upplever på jobbet för att se om de liknar dem som presenteras ovan, men även för att se om det finns andra stressfaktorer i jourarbetarnas miljö. Vi vill även undersöka hur jourarbetarna hanterar den stress de upplever och med hjälp av svaren kategorisera dem i största möjliga mån i de copingstrategier som presenterats i litteraturen. Vi har också funnit det intressant att undersöka om individerna har en inre eller

yttre så kallad locus of control samtidigt som vi anknyter det till hur individerna hanterar stress och hur de copar med stressiga situationer.

### **1.3 Syfte och frågeställningar**

Vårt huvudsyfte är att genom kvalitativa intervjuer undersöka stressfaktorer, upplevelsen av så kallad locus of control samt jourpersonalens copingstrategier. Detta genom att ta del av deras tankar, känslor, upplevelser samt erfarenheter kring dessa ämnen. Ett bakomliggande syfte är att förbereda oss själva för kommande yrkesliv. Vi har även en tanke att undersökningen kan vara till hjälp för blivande socionomer och andra närliggande yrkesgrupper.

Studien utgår ifrån följande frågeställningar:

Upplever jourpersonalen stress inom sitt arbete och hur tar den sig i så fall uttryck?

Vilka copingstrategier använder sig jourpersonalen av?

Vilken relation har jourpersonalens locus of control till stress och tillfredsställelse i arbetet?

### **1.4 Avgränsningar**

Vår undersökning utfördes på en kvinnojour och att behandla mäns våld mot kvinnor hade varit en ganska naturlig riktning. Vi funderade också i dessa banor till en början, och vidareutvecklade sedan tanken till att vår uppsats skulle behandla de copingstrategier som kvinnorna som utsatts för våld i hemmet nyttjar. På grund av skäl som vi redovisar i metodkapitlet av denna uppsats (och för att vi helt enkelt hittade en ny vinkling som kändes mer angelägen för oss som blivande socialarbetare) så har vi i denna uppsats helt ifrångått att fokusera på mäns våld mot kvinnor och kvinnorna som kommer till jousen. Den enda beröringspunkt vår studie har med detta är kopplingen mellan det tillstånd som kvinnorna befinner sig i när de anländer till kvinnojouren, vad de kan komma att uppleva under sin vistelse där, och de copingstrategier jourpersonalen som jobbar med dessa kvinnor använder. Vår fokus i denna uppsats ligger alltså på personalen istället för de stödsökande kvinnorna.

En annan avgränsning gäller fenomenet stress. Vi har i vår litteraturgenomgång undersökt detta ämne för att få en bild av hur det relateras till coping, som är uppsatsens huvudfokus. Detta betyder att avsnittet om stress är begränsat till att fokusera på den psykologiska delen av stressprocessen eftersom vi finner det relevant i relation till coping. De biologiska

funktionerna kommer dock att nämnas för att ge en bakgrundsförståelse till hur kroppen fungerar då den utsätts för stress.

## **1.5 Begrepp och definitioner**

### **Stress:**

Enligt Lazarus och Folkman (1984) så ses stress som ett stimuli som vi människor reagerar på. Enligt författarnas teori kring stress ser man detta fenomen som en kombination mellan miljöpåverkan, individuella resurser samt kognitionsprocesser. I dessa kognitionsprocesser räknas stress och individens bedömning, så kallad appraisal av situationen in. Under arbetets gång kommer vi att referera till termen stress som ett gemensamt ord för stressorer och stressreaktioner.

### **Appraisal:**

Appraisal beskrivs bestå av tre bedömningsprocesser: ”*Primary appraisal*”, är den allra första bedömningen av situationen där individen avgör hur stort hotet är. ”*Secondary appraisal*” betecknar bedömningen efter det att individen uppskattat vilka möjligheter han/hon har att klara av stressen. *Coping* är sedan beteckningen på processen på de åtgärder individen åtar för att hanterat situationen medan ”reappraisal” är den bedömning som görs efter det att individen konstaterat vilken effekt första försöket att hantera situationen gav (Therlund, 1995), (Lazarus & Folkman, 1984).

### **Coping:**

Lazarus och Folkman (1984) beskriver coping som en individs förmåga att ta itu med eller klara av en stressig eller hotfull situation och är den aktivitet (eller passivitet) som dennes kognitionsprocess utmynnar i. Coping delas upp i olika grupper av strategier såsom känslofokuserad och problemfokuserad coping samt socialt stöd (a.a.). Dessa kommer vi ge utförligare beskrivningar av i uppsatsens teoridel.

### **Locus of control:**

Locus of control beskriver i vilken utsträckning individer upplever att de själva har kontroll och kan påverka sin livssituation. Den definitionen av begreppet som vi har som utgångspunkt är: ”en kognitiv stil eller ett personlighetsdrag som karaktäriseras av en generell förväntan av förhållandet mellan beteende och den påföljande förekomsten av förstärkning i form av be-



löningar och bestraffningar” (Coleman, 2006 s.273). Man brukar vidare skilja mellan inre och yttre locus of control. Att ha en inre locus of control innebär att man ser sin egen förmåga att påverka och förändra en situation medan yttre locus of control kopplas samman med en tro på ödet, att det mesta ligger bortom vår kontroll och att man själv inte har möjlighet att påverka situationer i lika stor utsträckning (Duffy & Atwater, 2008).

I uppsatsen refererar vi till kvinnojouren vi genomfört undersökningen på som jouren eller kvinnojouren. Kvinnorna vi intervjuat refererar vi växelvis till som informanter, personal och jourarbetare.

## **1.6 Tidigare forskning**

Ljungblad (2005) utförde, inom ramen för projektet ”Arbete och hälsa bland Sveriges tjänstemän”, en studie bland lärare där man undersökte socialt stöd och copingstrategiers reglerande effekt på arbetskrav och ohälsa samt sambandet dem emellan. Frågeformulär skickades ut vid två tillfällen till lärare upp till gymnasienivå i en mellanstor stad. Resultatet visade att både socialt stöd och andra copingstrategier hade inverkan på sambandet mellan arbetskrav och ohälsa. De lärare som upplevde omfattande stöd reagerade med mindre depressioner vid hög arbetsbelastning än de med mindre omfattande stöd. De med omfattande stöd visade sig dessutom ha mindre sömnproblem vid hög arbetsbelastning än de med mindre omfattande stöd. Undersökningen visade också att det över tid även fanns en modererande effekt av coping, där de med effektiv coping uppvisade ett svagare samband mellan fysisk ohälsa och hög arbetsbelastning. Ljungblad föreslår att man med vetskapen om att man kan utveckla en persons copingstrategier och sociala stöd på arbetet skulle kunna förbättra situationen för personer som arbetar inom människovårdande yrken (Ljungblad, 2005).

Anderson (2000) gjorde en enkätundersökning med amerikanska barnutredare för att se vilka copingstrategier de använde sig utav och hur de hanterade stress på arbetet. Upplevda stressfaktorer som framkom i denna studie var bland annat att ha motsägelsefulla roller, hög arbetsbelastning och att ha liten påverkan på beslutsfattande. Vidare syftade enkäten till att undersöka relationen mellan dessa personers copingstrategier och nivåer av känslomässig utmattning, avpersonifiering och individens känsla av prestation. Resultaten i denna studie visade att sextiotvå procent av de medverkande visade på hög känslomässig utmattning.

Undersökningen visade också att deltagarna använde sig av problem- såväl som känslomässiga fokuserade copingstrategier, men ingen av dessa strategier visade sig helt kunna förhindra

känslomässig utmattning. Anderson menar därmed att de problemfokuserade strategierna som de medverkande visade och blivit upplärda att använda inte hjälpte dem att hantera dess känslomässiga innehåll och kontexten i deras arbete. Anderson föreslår därför att de medverkande i studien (och socialarbetare i allmänhet) skulle ta hjälp av känslufokuserad coping i ökad utsträckning för att förhindra och mildra deras känslomässiga utmattning och på så sätt förhindra utbrändhet (a.a).

Schooler (2004) undersökte copingstrategier bland katastrofräddningsarbetare och kom fram till att de copingstrategier som han benämner som flexibla var mest effektiva för räddningsarbetarnas stresshantering. Med flexibla strategier menar han strategier där individen anpassar sina strategier (till exempel både problem- och känslufokuserade copingstrategier) för att hantera situationen denne befinner sig i. Han kom vidare fram till att det var viktigt för dem att få prata om sina upplevelser med sina medarbetare för att kunna bearbeta den arbetsrelaterade stress de upplevt, det vill säga att socialt stöd var en viktig copingstrategi. Det framkom även att mindre hälsosamma copingformer inkluderade ett ökat användande av tobak, koffein och alkohol (a.a).

Skagert, Dellve, Eklöf, Pousette & Ahlborg (2007) undersökte stressfaktorer och copingstrategier bland chefer inom den offentliga sektorn. Undersökningen visade att det var viktigt för cheferna att ha struktur på sitt arbete eftersom det då bland annat blev lättare att utforma klara mål med verksamheten. Cheferna såg det som viktigt att inte ha en alltför stor omsättning på personal eftersom det kunde upplevas som en stressfaktor både för dem själva men främst för personalen i verksamheterna. För att stabilisera personalomsättningen värnade de om att forma ett stödjande, förtroendefullt och säkert arbetsklimat samt att vara rättvis vad gällde semester och fortbildning för personalen. Det var alltså viktigt att personalen hade socialt stöd på sin arbetsplats. En annan stressfaktor för cheferna var att gå mot sina personliga uppfattningar när man tog och utförde beslut. Det kunde komma beslut uppifrån som cheferna var tvungna att utföra som de inte höll med om och som gick mot deras moraliska övertygelser, vilket ansågs som stressande. För att lösa den konflikten så alternerade ledarna mellan att identifiera och distansera sig själva från sin yrkesroll. De försökte i de situationerna att bevara sin integritet genom att påpeka inför sina medarbetare att de egentligen inte höll med om det beslut som tagits på högre nivå. Den mest hälsosamma positionen visade sig vara att balansera identifiering och distansering från sin professionella roll. För att kunna hålla den balansen var det viktigt att cheferna hade socialt stöd i sin vardag men även hade ledig tid från jobbet. Det var för övrigt viktigt för cheferna i studien att försäkra sig om att livet innehöll

andra aktiviteter än bara jobb för att återhämta sig men även förebygga arbetsrelaterad stress. Hobbyer, vänner, familj och barn sågs som hjälpfulla faktorer i återhämtningsprocessen (a.a).

Moszcynski och Haney, (2002) undersökte stressfaktorer och vilka copingstrategier som användes för att hantera dessa bland kanadensiska sjuksköterskor som arbetade på landsbygden. Stressfaktorerna de fann i studien var: brist på resurser (exempelvis personalbrist vilket leder till hög arbetsbörda), tidspress, brist på uppföljning av patienterna, visuell påverkan (det vill säga att se svåra skador etcetera) samt brist på professionell enighet.

Undersökningen visade att sjuksköterskorna använde flera olika copingstrategier för att hantera arbetsrelaterad stress. Dessa var problemfokuserad såväl som känslufokuserad coping men även socialt stöd. Problemfokuserad coping användes för att minska stressen då sjuksköterskorna ansåg sig ha en möjlighet att förändra den stressiga situationen. En form av problemfokuserad coping som sjuksköterskorna använde var vad författarna kallade konfronterande coping som de beskrev som sjuksköterskornas bestämda försök att ändra sin situation. Det innebar att de riktade sitt missnöje mot, i det här fallet, transportteamet som förflyttade deras patienter till andra sjukhus. Sjuksköterskorna fick genom att skälla på transportteamet utlopp för sin ilska och såg det som en slags debriefing.

Känslufokuserad coping, som användes för att hantera sjuksköterskornas känslomässiga reaktioner på stressfaktorerna, användes mest frekvent och användes då de inte såg någon möjlighet att påtagligt förändra omgivningen. De tre vanligaste formerna av känslufokuserad coping som sjuksköterskorna använde var: *positiv omtolkning*, som innebar tankeverksamhet som medförde en förändrad definition av situationen de befann sig i, *undvikande* av faktorerna som gjorde att de blev stressade och *självkontroll* som användes för att kontrollera känslor och handlingar. En annan copingstrategi som användes mycket frekvent var *socialt stöd*. Att få berätta om och dela sina känslor och upplevelser om hur dagen varit och olika situationer med sina kollegor var väldigt viktigt för de intervjuade sjuksköterskorna. Genom att berätta för varandra vad de gick igenom kunde de stödja och bekräfta varandra och delvis bli av med den stress de upplevde i arbetet. Även familj och vänner var ett stöd även om det inte var dem som de helst delade sin jobbrelaterade stress med på grund av sekretessen runt patienterna. Att få socialt stöd från kollegor i andra professioner de mötte var också till stor hjälp. Andra faktorer som informanterna i deras studie uttryckte var viktiga för dem var religionen, kyrkan och stödet de fick därifrån. Även husdjur var till stort stöd för att reducera jobbstressen för en grupp sjuksköterskor. Författarna fann en koppling mellan ökat socialt stöd på arbetsplatsen och minskade utbrändhetsnivåer bland personalen. De fann också att utbrändhetsnivåerna minskade signifikant då sammanhållningen bland medarbetarna ökade

och då handledarstödet ökade. Det visar på hur viktigt socialt stöd mellan personalen på en arbetsplats är (Moszczyński & Haney, 2002).

Kinzl, Traweger, Trefalt, Riccabona & Lederer (2007) utförde en studie på anestesisköterskor där de delade upp de återfunna copingstrategierna i en positiv och en negativ grupp. De positiva copingstrategierna var anpassade för att minska stress såsom att kontrollera situationen, och kontrollera reaktioner samt sökande efter självbekräftelse. Att få mer fritid, mer personal under arbetspassen, mer flexibla arbetstider och större inflytande över planeringen av arbetet samt större autonomi var även faktorer som deltagarna upplevde minskade stressen. De negativa copingstrategierna var strategier som generellt såg ut att öka stressen som flykt, social isolering och att säga upp sig. Alternativa metoder som presenterades för att reducera stress vara användning av alkohol, nikotin, smärtstillande och psykofarmaka. Deltagarna visade att många använde sig av positiva copingstrategier när de hanterade den arbetsrelaterade stressen. De mest använda strategierna var att söka efter självbekräftelse och att sätta sig i en position där de kunde kontrollera situationen. Andra strategier som nämndes var att lita till sin professionella kompetens och intelligens samt sin fysisk (a.a.)

En av de få studier som undersökte stress, coping och utbrändhet bland jourarbetare utfördes av Brown och O'Brien (1998). Studien inriktade sig på att ge råd till psykologer och andra som handleder jourarbetare. Stressfaktorer som framkom i denna studie var bland annat att känna frustration då en misshandlad kvinna återvände hem då det fanns misstanke om fortsatta övergrepp, hantera klienternas svåra berättelser om deras upplevelser, tidspress och känslan av inte kunna göra tillräckligt mycket för sina klienter. Att vistas i en potentiellt våldsam miljö var även något som upplevdes som stressande.

De copingstrategier som studien visade att jourarbetarna använde sig av var att på ett mentalt plan förflytta sig från den stressiga situationen, vilket kan relateras till både känslomässig utmattning och avpersonifiering. Det betyder att jourarbetare som hanterar sin arbetsrelaterade stress genom att mentalt förflytta sig kan vara i riskzonen för att uppleva en känsla av brist på energi och känna att de använt upp sina energitillgångar. De kan som effekt av det utveckla en cynisk och okänslig bild av sina klienter, medarbetare och organisationen i stort, vilket påverkar deras insats. Mental distansering förekommer i en rad olika aktiviteter och har till uppgift att distrahera individen från att tänka på den stressfulla situationen och dess verkningar. Det finns en risk för att denna strategi förhindrar individen att använda sig av adaptiv coping, det vill säga coping som är situationsanpassad. Att mentalt förflytta sig från en stressig situation och/eller ett mål ses för det mesta som skadligt men ibland kan det ses som en anpassningsstrategi istället. En känsla av personligt fulländande bland jourarbetarna visade sig

vara relaterade till följande copingstrategier: planering, positiv återtolkning, växande och aktiv coping. Jourarbetare som upplevde att de var kompetenta och framgångsrika i hänsyn till sin arbetsinsats och interaktion med sina klienter använde både känslfokuserade och problemfokuserade copingstrategier. Dessa gav dem möjligheten att tänka på vilka åtgärder de skulle vidta för att hantera stressfaktorerna, såsom att söka avlägsna dessa eller förbättra deras effekter. Vidare kunde dessa jourarbetare därigenom bättre hantera sina obehagskänslor utan att direkt åtgärda de faktorer som framkallade dem. Författarna påpekade därför vikten av att lära ut och uppmuntra copingstrategier som fokuserar på personlig fullbordande och hanterar känslomässig utmattning. Genomgående såg jourarbetarna på sitt jobb som givande och viktigt. De som fått mycket stöd från sina vänner och sin familj hade större chans att uppleva en känsla av arbetskompetens och lyckad prestation i sitt krisbearbetande jobb. Därför, menar Brown & O'Brien (1998), bör handledare påvisa förtjänsten med att ha en känsla av lyckad personlig prestation. De riskfaktorer för utbrändhet som tas upp i studien var bland annat att uppleva jobbet som hektiskt och spänt på grund av tidsbrist och en hög arbetsbörda, speciellt om ens sociala nätverk upplevs som litet eller bristande. Andra faktorer var känslan av brist på engagemang eller influens på beslutstagande som direkt påverkar dem själva och även att känna att deras förmåga inte användes fullt ut och att deras arbetsinsats inte uppmärksammades. Ytterligare riskfaktorer var om det inom organisationen fanns för mycket fokus på fastställda metoder, föreskrifter och pappersarbete samt om jourarbetarna i hög utsträckning blev utsatta för obehag och fara på jobbet (a.a.).

Vad gäller locus of control utförde Dahlström (2003) en studie där hon ämnade undersöka om det finns skillnader mellan personer med intern respektive extern locus of control och deras upplevelser av arbetssituationen då det gäller krav, kontroll, tillfredsställelse och stress. Till grund för studien ligger bland annat Karaseks krav- och kontrollmodell. Denna modell har sitt antagande i att stora krav kombinerat med liten kontroll i arbetssituationer leder till hög belastning och risk för stress. Modellen anger även att höga krav kombinerat med hög kontroll av arbetssituationen leder till en situation där personen utvecklas och lär sig nya saker.

Enligt Dahlströms undersökning har det visat sig att personer med hög intern locus of control känner kontroll över kraven i arbetet i större utsträckning än personer med hög extern locus of control. Dessutom kunde man se ett samband mellan locus of control och stress då det fanns en skillnad i hur hög grad en person med extern eller intern locus of control upplevde stress. Personer med hög extern locus of control upplever sig i högre utsträckning stressade än personer med hög inre locus of kontroll (Dahlström, 2003).

Hur locus of control påverkar upplevelsen av stress hos anställda inom serviceyrken har undersökts av Hahn (2000), vilka copingstrategier man väljer att använda samt deras effektivitet. Författaren menar att olika individer hanterar stress och stressfulla situationer på olika sätt och att vår personlighet påverkar hur stressprocessen ser ut och tar sig uttryck. Studien visar att de med extern locus of control generellt sett upplever högre stressnivåer i form av utbrändhet, brist på professionellt handlingsutrymme och oklara arbetsroller än de som har en intern locus of control. Detta är dock beroende av hur arbetet ser ut, i vilken utsträckning man faktiskt har möjlighet att påverka. Om en individ med intern locus of control har ett arbete där handlingsutrymmet är mycket begränsat upplever denne sannolikt högre stress än en kollega med en extern känsla av locus of control. Då en individs tro om sin kontroll och möjlighet att påverka och dennes faktiska möjlighet att handla är inkongruent blir en upplevelse av stress den troliga konsekvensen. Vad Hahn (2000) kommer fram till i sin studie är att individerna med intern locus of control var mer problemfokuserade än de med extern. Ett överraskande resultat av undersökningen var att socialt stöd visade sig minska risken för depression men gav ökade upplevelser av vrede och frustration vilket kan indikera att familjelivet i sig i vissa fall kan tänkas vara en stressfaktor. Socialt stöd visade sig alltså i denna studie vara en ineffektiv copingstrategi vilket motsäger tidigare uppfattningar att socialt stöd fungerar som en positiv buffert då man utsätts för stress (a.a.).

### **1.7 Beskrivning av kvinnojouren som organisation**

Evelina Wahlén och Emma Svanberg gjorde sin praktik på den undersökta kvinnojouren i New York, USA under titeln "case manager". Denna organisation är del av en större organisation som bedriver olika verksamheter inom socialt arbete. Till kvinnojouren kommer kvinnor och deras barn för att få tillfälligt boende samt få en trygg plats att utgå ifrån i skapandet av en positiv nystart i livet. Som case manager tilldelas man ett visst antal klienter. Arbetet med klienterna består bland annat av att hjälpa till med praktiska göromål som att beställa tid för läkarundersökningar, hitta skola åt barnen samt informera om- och upprätthålla säkerhetsregler. Arbetet har även ett terapeutiskt inslag då varje klient har ett timslångt samtal per vecka. Syftet med detta är att hjälpa klienterna att bearbeta de upplevelser de varit med om och stödja dem i såväl vardagliga, praktiska, göromål samt i deras roll som förälder. Klienterna kommer i kontakt med jouren via en telefonlinje för utsatta kvinnor där man kopplar potentiella klienter till kvinnojouren. Därefter görs en intervju (så kallad "screening") med eventuella klienter per telefon av en av socialarbetarna, denna "screening" går man sedan ige-

nom vid ett personalmöte där det beslutas ifall kvinnan och hennes familj uppfyller jourens säkerhetskrav.

Ramarna för det sociala arbetet på den aktuella kvinnojouren är allmänt beskrivna och utformade utifrån huvudorganisationens mål med riktlinjerna att vara en demokratisk organisation, uppbyggd utifrån principer om jämlikhet och respekt.

På den aktuella kvinnojouren utgår man från en så kallad "Sanctuary Model" där man som jourarbetare arbetar i ett team tillsammans med ca 15 stycken medarbetare (socialarbetare, "direct care workers", boendespecialister, praktiserande studenter, föreståndare, vice föreståndare, vaktmästare m.fl.). Det övergripande målet för organisationen är att erbjuda stöd och hjälp till familjer som söker hjälp, så att de i framtiden i princip ska kunna stå på egna ben såväl ekonomiskt, emotionellt och boende. För att nå dessa övergripande mål arbetar man delvis på individnivå med klienterna på de vis som ovan beskrivits, och delvis på gruppnivå, där gruppträffar för de boende anordnas varje vecka av socialarbetare på plats. I grupperna arbetar man utifrån teman som exempelvis föräldraskap, mäns våld mot kvinnor och finna bostad.

Det ekonomiska målet för organisationen är att hålla klientantalet uppe, det vill säga att alla 12 lägenheterna är fullsatta så att jouren kan få full ekonomisk finansiering från huvudorganisationen. Denna får i sin tur stor del av sin finansiering från medicaid, en slags amerikansk försäkringskassan och andra statliga bidrag. För att få ekonomiskt bidrag från delstaten för någon form av socialt arbete är man som organisation tvungen att redovisa riktlinjer, arbetssätt, resultat, ekonomi med mera. På så sätt är den aktuella kvinnojouren ganska hårt knuten till huvudorganisationens regler och riktlinjer och har ett regelsystem med poäng som delas ut av socialarbetarna när klienterna inte följer säkerhets- och ordningsregler. Dessa regler finns till för att jouren ska vara en trygg och säker plats att bo på. Exempel på sådana regler som rör tider de tider som klienterna tillåts vistas utanför jouren och kring deltagande i obligatoriska möten och gruppverksamheter samt avslöjande av jourens adress. Om en klient kommer upp till fem poäng eller bryter en allvarlig regel kan hon bli ombedd att flytta och det med omedelbar verkan.

## **2 Teori**

### **2.1 Stress**

Enligt Lazarus och Folkman (1984) så förknippas stress ofta med något negativt. I själva verket, menar dessa, är dock stress en naturlig del av livet och delvis också nödvändigt för att

människor ska fungera. Stress har en viktig funktion då det mobiliserar kroppens funktioner för att klara av hot mot individen. Om denna kroppsliga mobilisering är tillräcklig så kan stressen övervinnas men om försvaret hos individen inte är tillräckligt så kan detta leda till utmattning och sjukdomar. Bland de ökade långtidssjukskrivningarna har man enligt Ljungblad sett en kraftig ökning av sjukskrivningar för mental ohälsa. Stress i arbetslivet brukar anges som en orsak till den ökade ohälsan (Ljungblad, 2008).

Stress är ett stort, mångfacetterat och omdiskuterat ämne. De flesta stressforskarna är överens om att stress också är något svårdefinierat, därav de många olika infallsvinklar och angreppssätt som finns inom forskningsområdet. Det finns teorier som betonar den rent fysiska delen av stress, medan andra betonar den psykiska delen av stress. (Inom båda områden har stress blivit kopplat till försämrad psykisk och fysisk hälsa).

Inom det medicinska och biologiska kunskapsfältet så definieras stress ofta i form av responser och dess förhållande till stimuli (s.k. stresstimuli). Människan är enligt detta synsätt en individ som reagerar på stimuli, och stress är ett av dem. Utifrån ett psykologiskt perspektiv definieras stress som en ogynnsam person- miljö relation där stress ofta beskrivs i termer av ångest som ett tecken på fara som sätter igång försvarsmekanismer. Enligt Lazarus och Folkman (1984), som inriktar sig på den psykiska delen av stress, så bör stress ses som ett fenomen som består av flera olika variabler och processer.

Eftersom våra frågeställningar handlar om individuella upplevelser av stress, coping och locus of control så fokuserar vi i detta arbete på stressorer som ligger nära individen. Centralt i vår undersökning är därför den vardagliga psykiska och fysiska stressen i arbetet som jourarbetarna på kvinnojouren möts av. (Exempel, känslan av att inte hinna med pga. för mycket att göra samt de känslomässigt stressande situationerna de möter var dag).

Här nedan kommer vi dock beskriva teorier kring både biologiska och psykologiska kunskapsområden kring stress. På så sätt kan vi få en kompletterande bild av detta mångdimensionella ämne för att sedan kunna koppla det till resultatet av vår undersökning. Innan detta görs bör det dock nämnas att gemensamt för stressteorierna är att en människas uppskattning och bedömningen av en stressfull händelse i stor utsträckning är individuell och subjektiv (Lazarus & Folkman, 1984). Vad som upplevs stressigt för en person, vid en viss tidpunkt kanske inte är stressfyllt vid en annan (Aldwin, 2007).

Ordet stress kommer vi att använda oss av som en gemensam term för stressorer och stressreaktioner.



### **2.1.1 Hans Selyes fysiologiska stressteori**

Hans Selye som också har kallats stressforskarens fader myntade begreppet stress. Han beskrev den biologiska organismens reaktion på fysisk och psykisk stress i hans så kallade "general adaption syndrome" teori. Denna teori om stressreaktioner utgick från stress i tre olika faser. Den första fasen gav han namnet *alarmfasen*, denna fas innefattar kroppens omedelbara fysiologiska svar på den hotfulla situationen, blodtrycksfall, ökad puls och sänkt kroppstemperatur (Theorell, 2003). I den här fasen försöker individen identifiera och orientera sig i situationen och bestämma sig för hur denne ska reagera. Om den första fasen misslyckas inträder den andra fasen, den så kallade *motståndsfasen*. I denna fas försöker kroppen att komma till rätta med effekterna av den pågående stressen, här höjs blodtryck och blodtemperaturen samtidigt som adrenalinet och cortisonet i kroppen "rusar" (Lundin, 1992). Här mobiliserar individen enorma mängder energi för att avvärja och hantera hotet. Selye beskriver att individen i denna andra fas tål stora påfrestningar och sällan blir sjuka. Den tredje och sista fasen kallas *utmattningsfasen*, krafterna börjar ta slut och här uppstår effekterna och konsekvenserna av ansträngningen som individen utsattes för i motståndsfasen. Enligt Selye inleds denna fas med trötthet, svårigheter att sova och olust att gå upp på morgonen och gå till jobbet. Det som händer är att individens försvar sviktar vilket gör att individen också påverkas fysiskt genom att lättare bli mottaglig för förkylningar, muskelvärk och känslor av orkeslöshet. Om individen inte är uppmärksam på signalerna kroppen visar och inte tar dem på allvar så kan kroppen inte få den avkoppling och återhämtning den behöver för att återställa sin balans. I sådant fall kan detta tillstånd få stora framtida konsekvenser och leda till fysisk och psykisk ohälsa (Theorell, 2003).

### **2.1.2 Fysiska och psykiska reaktioner och effekter av stress**

Kroppens system strävar efter att vara i balans och vid långvarig stress utsätts kroppen för belastning. Så kallad allostas har till syfte att hålla kroppen stabil vid olika situationer och förändringar som stress och sjukdomar. Dess funktion är att anpassa kroppen utifrån de ökade belastningarna så att ett nytt balansläge uppstår. Stressreaktionerna i kroppen brukar beskrivas som kamp eller flyktreaktioner och antas vara en kvarleva från våra förfäders dagar, då människan tvingades möta farliga djur och naturkatastrofer. Stressreaktionerna var då till för att klara dessa påfrestningar. Idag består stress för många istället av faktorer av en mer av psykosociala karaktär. Exempel på dessa är tidspress, hög arbetsbelastning, brist på kontroll i arbete och målokklarhet. Trots att dagens stressmoment inte är lika uppenbara och ofta mer

långvariga så ger de oss samma reaktioner som våra förfäder, samtidigt som de kan vara svårare att koppla ifrån (Ljungblad, 2008).

Kroppens stresshormoner har en viktig funktion för att kroppen ska klara svåra påfrestningar. Det har dock visat sig att om en människa är utsätts för långvarig stress, med därtill höga kortisolnivåer, så kan detta leda till psykiska stressreaktioner såsom ångest, sömnsvårigheter, utbrändhet och depression (Ljungblad, 2008). Individen kan också få problem med hjärt- och kärlsjukdomar med mera. Långvarig stress försvagar nämligen immunförsvaret vilket gör individen sårbar för ovan beskrivna sjukdomar, samtidigt som redan förvärvade sjukdomar kan försämrans av stress (Theorell, 2003).

I samband med stressiga jobbsituationer som övertid och hög arbetsbelastning så påverkas enligt Weiten (2004) vår prestationsförmåga negativt och kan under långvarig, konstant extern stress resultera i inre utbrändhet med fysisk och psykisk utmattning som följd (a.a). Utbrändhet beskrivs som en respons på att individen upplever alltför höga arbetsrelaterade krav under en längre tid och ofta i en hjälpande relation, som leder till känslomässig utmattning, avpersonifiering med hänsyn till främst arbete och en känsla av minskad personlig prestation på arbetsplanet (Brown & O'Brien, 1998). Detta leder ofta till att individen tappar förmågan att utföra de vardagliga sysslorna (som att gå till jobbet). Ofta följer också en känsla av att vara värdelös (Weiten, 2004).

### **2.1.3 Lazarus och Folkmans kognitionspsykologiska stressteori**

Lazarus och Folkman är två forskare som ägnat många år att forska kring stress och coping och har därigenom utvecklat en kognitionspsykologisk stressteori. I denna teori utgår de från en psykologisk stressteori som de bl.a. grundar på Seyles fysiologiska stressteori. Dessutom utgår de från en teori där automatiska tankar antas fungerar som adderande inre stressorer som kan förstöra individens normala copingresurser. Den kognitionspsykologiska stressteorin utgår även från teorier kring copingresurser och copingstilar, vilka vi beskriver mer utförligt under rubriken "Coping" i uppsatsen (Ekdahl- Lindgren, 2007).

Seyles och andra fysiska och biologiskt inriktade stressforskare refererar som tidigare nämnts till stress som en aktiv process där individen kämpar tillbaka mot denna stress. Lazarus och Folkman (1984) menar dock att för att få en dynamisk uppfattning av stress som inte endast är baserad på vad som händer inom individen så måste vi se stress utifrån ett vidare perspektiv. Författarna beskriver stress som en obalans mellan upplevda krav och individens resurser att möta kraven (Lazarus & Folkman 1984). Lazarus och Folkman redogör vi-

dare för fyra områden/typer av stressorer som en människa kan mötas av:

1. *Akut, tidsbegränsade stressorer* såsom att hoppa fallskärm, invänta en operation, eller vid mötet av ett farligt djur.
2. *Stressorer i form av sekvenser* över en viss period som resultat av en händelse t.ex. när en människa blir av med sitt jobb, är med om en skilsmässa etc.
3. *Kroniska återkommande stressorer*, som händer med jämna mellanrum, en gång i veckan eller en gång per månad såsom konflikter på jobbet.
4. *Kroniska stressorer*, såsom permanenta handikapp, ständigt närvarande stress på jobbet och andra faktorer som är närvarande under en längre period. Det är dock individuella skillnader i människors känslighet för stress som avgör dess kvalitativa och kvantitativa innebörd för den enskilde (Lazarus & Folkman, 1984).

Utifrån Lazarus och Folkmans teori kan stress ses som en kombination mellan miljöpåverkan, individuella resurser samt kognitionsprocesser där stress och individens bedömning (nedan refererat till som appraisal) av situationen beskrivs bestå av tre processer: (1) "*Primary appraisal*", är den allra första bedömningen av situationen där individen avgör hur stort hotet är. (2) "*Secondary appraisal*" betecknar bedömningen efter det att individen uppskattat vilka möjligheter han/hon har att klara av stressen. Möjligheterna kan vara både inre/personliga och yttre, som tillgång på yttre stöd, ekonomiska tillgångar med mera (Therlund, 1995) (3) *Coping* är sedan beteckningen på de åtgärder individen åtar för att hanterat situationen. "*Reappraisal*" är sedan den bedömning som görs efter det att individen konstaterat vilken effekt första försöket att hantera situationen gav (Therlund, 1995). Lazarus och Folkman (1984) menar att dessa tre processer ofta beskrivs och ses som en linjär sekvens där var och en är helt avgränsade från varandra men menar att så inte är fallet. Dessa tre är snarare en pågående process där utfallet av den är det centrala för individens responser (Carver, Weintraub & Scheier, 1989).

## **2.2 Coping**

I Lazarus och Folkmans bok "*Stress, Appraisal and Coping*" (1984) refereras det frekvent till i copinglitteraturen. Deras definition av coping lyder:

*"Konstant ändrade kognitiva och beteendemässiga ansträngningar för att hantera specifika yttre och/eller inre krav som bedöms som ansträngande eller överskrider personens resurser."* (Lazarus & Folkman, 1984, sid.141)

De menar att coping är individens förmåga att ta itu med något eller klara av en stressad eller hotfull situation och den aktivitet (eller passivitet) hos en individ som dennes kognitionsprocess vid en stressig situation utmynnar i.

I copinglitteraturen beskrivs ibland coping som styrt av en individs karaktärsdrag men med sin definition vill författarna klargöra att de anser att coping snarare är en process bestående av många olika faktorer. De vill vidare klargöra att de anser att det finns en skillnad mellan coping och automatiska anpassningsbara reaktioner och beteenden. Bara psykiskt påfrestande förhållanden som kräver kognitiva och beteendemässiga ansträngningar räknas enligt författarna som coping och de lämnar därmed de automatiska responserna utanför.

Även Ekdahl- Lindgren (2007) påpekade i sin föreläsning att en människas copingstrategier är avhängigt från individens personliga egenskaper och därmed karaktärsdrag såsom hennes livserfarenheter, vilja, livspreferenser, livsåskådning samt intelligenta förmåga och utbildning.

Lazarus & Folkman (1984) betonar också att det inte finns bra eller dåliga copingstrategier utan att det beror på individen och situationen denne befinner sig i. Coping är som framgår kontextbunden och för att förstå en individs copingstrategier och för att utvärdera dem behöver man veta vad individen copar med. Coping är en skiftande process där individen använder olika strategier vid olika situationer. En individ kan till exempel använda känslofokuserade copingstrategier vid vissa tillfällen och andra strategier, som problemlösande coping, vid andra tillfällen.

Lazarus och Folkman (1984) gör en distinktion mellan funktionen av coping och utgången av olika copingstrategier. Funktionen beskriver meningen med en strategi medan utgången beskrivs av copingstrategins innebörd och av vilken effekt som copingstrategin har. En strategi kan ha en given funktion som till exempel, undvikande, men inte resultera i undvikande. Det betyder att strategins funktion inte definieras av dess resultat, även om det i många fall kan förväntas att en given funktion kommer att ge en speciell effekt. Olika copingresurser leder alltså till olika copingstilar, vilka kan vara effektiva i olika situationer (a.a).

Copingens funktioner har diskuterats i litteraturen och Mechanic (i Lazaurus & Folkman, 1984) som tar ett socialpsykologiskt perspektiv beskriver tre funktioner. Den första är att hantera sociala och miljömässiga krav, det andra är att skapa motivationen för att möta de kraven och hålla en jämn grad av psykologiskt jämvikt för att rikta energin och kunskaperna mot yttre krav. Flera liknande diskussioner om funktionen har förts och gemensamt för dem är att de mynnar ut i en uppdelning av copingstrategier i problem fokuserad och känslofokuserad coping.

De former av coping som presenteras i litteraturen som vi finner relevanta är de följande:

### **2.2.1 Känslfokuserad coping**

Känslfokuserad coping riktar sig mot hur individen reglerar sin känslomässiga respons till stress och används främst för att minska den känslomässiga responsen för händelser som individen upplever som svåra att åtgärda (Brown & O'Brien, 1998).

Generellt är chansen stor att en känslomässig copingrespons aktiveras då individen bedömer att inget kan göras för att ändra en hotande, potentiellt skadande eller utmanande situation.

Känslfokuserad coping består av en stor grupp kognitiva processer som inriktar sig på att minska känslomässig stress och inkluderar strategier som undvikelse, minimering, distansering, avgränsning av uppmärksamheten, positiva jämförelser och urskilja positiva värden från negativa händelser. En annan mindre grupp av kognitiva processer inriktar sig på att öka den känslomässiga stressen istället. En del individer behöver uppleva en stark stress för att prestera bra. Den känslomässiga stressen måste upplevas väldigt starkt och akut för att de ska kunna bearbeta den, det innehåller också mot slutet av processen ett självstraffande inslag. Det finns situationer då individer med flit ökar sin känslomässiga stressnivå så de kan mobilisera sig själva att prestera bättre, det mest typiska är idrottsmän som förbereder sig inför tävlingar (Lazarus & Folkman, 1984).

Vissa kognitiva former av känslfokuserad coping leder till en förändring i hur individen som nyttjar strategin konstruerar händelser mentalt utan att ändra den objektiva situationen, hotet förminskas genom att förändra situationens mening. Dessa strategier fyller samma funktion som reappraisal, som är den bedömning som individen gör efter att ha sett hur dennes första försök att hantera en given situation gick. Vissa känslfokuserade copingstrategier ändrar inte innebörden av händelsen som de ovan. Huruvida strategin undvikande till exempel förändrar situationens mening beror på vad det är som individen undviker (a.a).

Lazarus och Folkman (1984) påpekar att känslfokuserad coping inte ska förstås som en synonym till reappraisal men att vissa former är reappraisals medan andra inte är det.

Känslfokuserade copingprocesser behöver inte ändra individens verklighetssyn men de kan göra det. Den här sortens copingstrategier används för att behålla vårt hopp och vår optimism, för att förneka både fakta och följande implikationer, för att slippa att se saker från dess

sämsta sida och för att låtsas som något som hänt inte spelar någon roll, för att bara nämna några reaktioner. Dessa processer kan leda till en verklighetsförvrängning hos individen men behöver alltså inte göra det.

### **2.2.2 Problemfokuserad coping**

Med hjälp av problemfokuserade copingstrategier försöker individen att direkt påverka eller ändra sin relation till den stressfulla situationen och denna strategi nyttjas då individen ser en möjlighet att påverka och/eller förändra sin situation. Att ändra på stressfaktorn kan inkludera att lösa det bakomliggande problemet eller att lämna det scenario som förorsakar stressen (Schooler, 2004). Problemfokuserande coping riktar sig mot hur individen hanterar eller klarar av att förändra den stressiga situationen denne befinner sig i (Brown & O'Brien, 1998). Det kan dels fokusera på omgivningen genom att försöka ändra på det i omgivningen som orsakar stressen, eller på jaget, genom att lära sig nya saker eller ändra ett oönskat beteende, s.k. kognitiv omvärdering.

En person som använder sig av problemfokuserad coping har ofta förmågan att i stor utsträckning kunna avvakta, härbärgera stress, oro och smärta. Det finns många olika former av problemfokuserad coping även om de problemfokuserade copingstrategierna är begränsade i antalet i jämförelse med de känslufokuserade strategierna. Några varianter är *verbal coping* där individen verbalt ger uttryck för sin situation och *jämförande coping* som kan inkludera omformuleringar och en vägning av proportionerna på problemet som individen måste bemästra. *Existentiell/Religiös coping* är en annan form och kan innehålla både känslö- och problemlösande copingstrategier som i sin tur kan bestå av reflektioner kring livets mening, upplevelsen av meningen med arbetet som exempelvis jourarbetare samt dennes personliga livsåskådning och religiösa tro. Konkreta exempel kan vara att söka sig till sitt trossamfunds lokaler, samtala med präst eller annan andlig ledare, bön eller meditation (Se vidare under alternativa copingstrategier. Vi anser att religiös coping är mer av en alternativ strategi eftersom den inte förändrar situationen i sig även om det är en aktivitet som utförs för att hantera en situation på ett bättre sätt).

*Fysisk coping* är en annan form av problemfokuserad coping och kan inkludera fysisk beröring, fysisk aktivitet, avslappning och massage för att nämna några former (även den tycker vi passar bättre bland de alternativa strategierna av samma skäl som religiös coping, se ovan).

Problemfokuserade copingstrategier liknar problemlösningstrategier där problemet definieras, alternativa lösningar undersöks, olika lösningar vägs mot varandra, en lösning väljs och steg tas för att utföra den valda lösningen. Copingstrategierna är dock mer mångfacetterade och ser exempelvis både till miljöfaktorer och även faktorer inom individen. De strategier som fokuserar på miljön inriktar sig på att ändra trycket från omgivningen och dess barriärer, resurser, procedurer och liknande medan de strategier som fokuserar på de inre processerna inkluderar motivations- eller kognitiva förändringar som att ändra strävandenivån, minska sitt personliga engagemang, hitta alternativa källor till uppskattning, skapa nya beteendemönster eller lära sig nya hjälpfulla färdigheter (Ekdahl- Lindgren, 2007).

### **2.2.3 Socialt stöd som coping**

Att söka socialt stöd från sitt nätverk räknas ibland som känslufokuserad coping. Vi har dock valt att göra det till en egen kategori på grund av hur viktigt det sociala nätverket har visat sig vara för yrkesgrupper som arbetar under liknande arbetsförhållanden som de jourarbetare vi intervjuade.

Genom en individs sociala nätverk kan denne känna tillhörighet och gemenskap vilket kan vara till stöd för individen då den går igenom en svår och/eller stressig situation. Socialt stöd är en faktor som anses kunna mildra och hjälpa människor att hantera stress. När arbetsituationer blir pressande känner många individer behov av stöd. Om en människa upplever att de har ett bra socialt stöd kan svåra situationer kännas mindre påfrestande. Socialt stöd brukar främst delas in i känslomässigt och instrumentellt stöd. Känslomässigt stöd är bl.a. möjligheten till samtal och få ventilera sina upplevelser av oro med mera. Här kommer bekräftelse och stöd från kollegor och chef också med in i bilden då det fungerar som ett känslomässigt stöd och en känsla av att man är betydelsefull och har stöd i sitt arbete och i de beslut som man tar.

Instrumentellt stöd kan handla om att få vidareutbildning eller vid hög arbetsbelastning få tillgång till externa resurser såsom att få extra tid och möjlighet till avkopplande aktiviteter. Andra typer av socialt stöd är informativt stöd, då man i en problemsituation kan få information, återkoppling och råd för att lösa problemet.

Tidigare studier har främst visat på socialt stöds positiva effekter men om arbetsgruppen inte fungerar så bra, haft konflikter och inre motsättningar så visade det sig att nätverket kunde öka stressen för den enskilda individen istället för att mildra den (Ljungblad, 2008).

I så gott som alla studier vi tog del av (se tidigare forskning) så visade sig socialt stöd vara en viktigt copingstrategi för de olika professionerna såsom anestesijuksköterskor, räddningsarbetare, jourarbetare samt sjuksköterskor för att nämna några.

#### **2.2.4 Alternativa copingstrategier**

En ökad användning av tobak, koffein och alkohol rapporterades bland ett mindre antal räddningsarbetare i Schoolers studie (2004) och kan räknas som en mindre hälsosam form av coping. Även anestesijuksköterskorna i undersökningen som utfördes av Kinzl mfl (2007) visade på att sjuksköterskorna använde sig av dessa alternativa copingstrategier med tillägget psykofarmaka.

En annan form är religiös coping som presenteras av Aldwin (2007). Med hjälp av religionen ges stressiga och jobbiga situationer mening samt kontroll och med hjälp av spiritualitet finner individen stöd därigenom. Böner kan ge individen tröst i en svår situation och ses som känslfokuserad coping och då individerna använder bönen som stöd i sitt arbete och för att få stryka att ändra sin situation på till exempel arbetet ses det som problemfokuserad coping. All religiös tro erbjuder ramar för att förstå och tolka händelser, vare sig det är Gud, karma eller något annat som upplevs och därmed påverkar individens liv. Enligt Aldwin (2007) kan religion ge en känsla, eller som författaren beskriver det som en illusion, av kontroll då individens konfronteras av en situation som de upplever som okontrollerbar och opåverkbar. Författaren menar att människor får en känsla av tröst och stöd av att befinna sig ”i Guds händer” och det kan ge ett stöd under en individs påverkan av stress. Dessutom erbjuds ofta också individen socialt stöd genom sin religiösa tro i form av en känsla av samhörighet då de utövar sin tro i trossamfundets lokaler.

Aldwin (2007) beskriver också hur religion och gudstro kan ha en baksida för de individer som upplever att deras tro gör att Gud straffar eller dömer dem, vilket i sig kan vara en stor stressfaktor. Lazarus och Folkman (1984) påpekar vidare att dessa individer kan bli passiva i sin coping eftersom de upplever att de inte kan göra något åt sin situation då det är guds vilja och de accepterar därför en ogynnsam situation istället för att försöka förändra den.

Trots detta har undersökningar enligt Aldwin (2007) ändå visat att religion som coping har en positiv effekt på en människas mentala hälsa. När det gäller de fysiska effekterna så har undersökningarna inte visat på någon generell positiv effekt (a.a.).



### 2.2.5 Resurser för coping

Teoretiskt så kan problem- och känslor fokuserad coping både underlätta för och hindra varandra i copingprocessen. Sättet individer copar på påverkas i hög grad på resurserna som finns tillgängliga för dem och hindren som hämmar användandet av dessa resurser i den specifika situationen (Lazarus & Folkman, 1984).

De fyra copingresurser som Lazarus och Folkman (1984) fokuserar på är: *Hälsa och energi, positiv övertygelse, problemlösningsfärdigheter* och *sociala färdigheter*.

*Hälsa och energi* är bland de mest genomgripande resurserna individen har i många stressiga situationer. En individ som är nedsatt på grund av att denne är sjuk, trött eller är låg på energi av något annat skäl har också mindre energi att spendera på coping än någon vid bra hälsa. Det är dock viktigt att komma ihåg att individer som inte har de bästa förutsättningarna hälsomässigt ändå i många fall är kapabla till coping i en förvånansvärt hög grad.

*Positiv övertygelse* är en annan copingresurs, vilket inkluderar att se på sig själv på ett positivt sätt. Hopp kan främjas av en generell övertygelse att utgången är kontrollerbar och att man som person kan påverka dessa utgångar, att en specifik person eller program är effektivt för att påverka utgången. Positiv övertygelse om rättvisa, fri vilja eller gudstro hjälper också.

*Problemlösningsfärdigheter* som är en annan copingresurs beskrivs mer detaljerat ovan och går från att identifiera problemet till att lösa det på ett tillfredställande sätt. En individs problemlösningsfärdigheter bygger på individens tidigare erfarenheter, personens kunskap, dennes kognitiva/intellektuella förmåga att använda kunskapen och individens kapacitet för självkontroll.

*Sociala färdigheter* är den fjärde gruppen copingresurser som Lazarus och Folkman (1984) presenterar. Enligt dem så är sociala färdigheter viktiga eftersom de har en genomgripande roll i hur människan anpassar sig till situationer genom livet. Med sociala färdigheter menas förmågan att kommunicera och bete sig i sällskap på ett sätt som är socialt accepterat. Sociala färdigheter underlättar problemlösning med hänsyn till situationer som involverar socialt samspel och möjligheten att påverka individer i omgivningen för att hjälpa till och ge mig stöd då jag behöver det. Att ha sociala färdigheter underlättar rent generellt för individen att ha en större kontroll över situationer som involverar social interaktion.

Materiella resurser tar författarna också upp som en resurs. Med materiella resurser menar de pengar och de varor och tjänster som pengarna kan köpa. Som de påpekar finns det en relation mellan ekonomisk status, stress och adaptation. Den som har pengar, helst om de även har kunskaperna om hur de ska användas på ett effektivt sätt, klarar sig ofta bättre än de utan. De med pengar har vidare en större valmöjlighet mellan copingalternativ. De har för det

mesta större tillgång till juridisk, medicinsk, finans och annan professionell hjälp. Att ha pengar även om det inte avgör kan reducera individens sårbarhet för hot och på så vis också underlätta effektiv coping.

Ekdahl-Lindgren (2007) gör en annan indelning av en individs copingresurser. Hon delar upp resurserna på tre nivåer: den intrapsykiska, interpersonella och strukturella nivån. De resurser som presenteras ovan befinner sig till större del på vad författaren kallar den intrapsykiska nivån. Hon beskriver den som individens fysiska och psykiska hälsa och kondition, individens självförtroende och problemlösningsförmåga, vilket väl stämmer överens med beskrivningen ovan. Men författaren ser i större utsträckning till resurser på interpersonella nivån som består av individens sociala stöd från omgivningen och slutligen individens strukturella omvärld såsom dennes anseende, förmåga att fungera i samhället och dennes handlingsutrymme samt ekonomiska resurser (som även Lazarus & Folkman (1984) tar upp under materiella resurser) (Ekdahl-Lindgren, 2007).

### **2.2.6 Hinder för coping**

Hinder för en människas copingförmåga delar Ekdahl-Lindgren (2007) upp i samma tre nivåer som resurserna. På den intrapsykiska finns de hinder som existerar inom individen själv, först och främst hur individen förhåller sig till en svårighet. En individ som använder sig av vad Ekdahl-Lindgren kallar primitiva copingstrategier som att tappa fattningen och få panik har hinder på den intrapsykiska nivån och löser därmed inte situationen på ett tillfredställande sätt.

Lazarus och Folkman (1984) pekar på ytterligare hinder som kan finnas på det intrapsykiska planet och inkludera där faktorer som internaliserade kulturella värden och övertygelser som ligger till grund för särskilda beteenden samt känslor eller psykologiska brister som är en produkt av individens utveckling och tidigare erfarenheter. En individ kan till exempel ha ett stort socialt nätverk att tillgå vid en kris men kan till exempel välja att inte nyttja det eftersom de inte vill känna sig behövande och hjälplösa. Ett annat exempel är en individs rädsla för misslyckande eller rädsla för att lyckas, vilka kan vara ett annat hinder på det intrapsykiska planet, vilket kan komma att påverka individens copingstrategier i situationer då resultaten kommer att bli bedömda (a.a.).

Hinder individen kan möta på det interpersonella planet är känslan av oengagemang och inte bli tagen på allvar från anhöriga, kollegor eller chefer. På strukturella nivå kan det vara

ett hinder om någon slags bestraffning förekommer vid specifika händelser eller om det förekommer konkurrens om resurser eller utrymme (Ekdahl- Lindgren, 2007).

Ett annat hinder på det strukturella planet är då individen står inför ett direkt hot. För ju större hotet är ju mer primitivt, desperat och regressionsartad är risken för att copingstrategierna som aktiveras är och blir därför ett hinder för individens coping. Ett hot måste dock inte alltid förminska kvaliteten på individens coping och behöver inte alltid vara ett hinder.

Viktigt att komma ihåg är att copingresurser eller hinder för det mesta inte är konstanta över tid och att bara se till en individs resurser och hinder räcker inte för att förutsäga hur denna kommer att reagera på en stressig situation (Lazarus & Folkman, 1984).

### **2.3 Locus of control**

Då locus of control är ett begrepp som beskriver i vilken utsträckning individer upplever att de själva har kontroll och kan påverka sin livssituation, samt att det finns en koppling mellan upplevd locus of control, stress och copingstrategier, ansåg vi det vara ett relevant begrepp att använda oss av i denna undersökning.

Begreppet "locus of control" introducerades av den amerikanska psykologen E Jerry Phares i slutet av 1950-talet. Definitionen av begreppet lyder "en kognitiv stil eller ett personlighetsdrag som karaktäriseras av en generell förväntan av förhållandet mellan beteende och den påföljande förekomsten av förstärkning i form av belöningar och bestraffningar" (Coleman, 2006, s.273).

Begreppet utvecklades senare av en annan amerikansk psykolog, Julian Rotter, som kopplade samman locus of control med social inlärning som handlar om hur sociala influenser kan alternera individers tankar, känslor och beteende. I Rotters teori förklaras människors reaktioner på belöning och bestraffning och definitionen av locus of control görs som en generell förväntan på upplevd extern och intern kontroll. Den externa och interna kontrollen berör människors upplevelse av en händelse och vad denna händelse beror på. Människor som upplever att de kan påverka sitt liv genom egen förmåga, prestation, skicklighet eller karaktär har en intern locus of control. Personer som däremot tror att resultat beror på yttre faktorer såsom ödet, tur, slumpen eller andra människors handlingar har en extern locus of control (Dahlström, 2003). För att undersöka upplevelsen av locus of control utvecklade Rotter ett mätinstrument där man genom att ta ställning till ett antal påståenden kan fastställa huruvida man har en intern eller extern locus of control känsla (Duffy & Atwater, 2008). Exempel på påståenden som indikerar en intern locus of control känsla enligt Rotter är: "människors miss-

öden är en konsekvens av de val man gjort”, ”det finns ett direkt samband mellan hur mycket jag studerar och det betyg jag får”, ”där jag är i dag har jag själv tagit mig”. Exempel på påståenden som indikerar yttre locus of control känsla är: ”många olyckliga omständigheter i människors liv beror till viss del på otur” och ”ibland känner jag att jag inte har tillräcklig kontroll över vilka riktningar mitt liv tar”. Människor utvecklar förväntningar baserat på deras tro på källan till förstärkningar i deras omgivning. Förväntningarna i sin tur leder till ett visst sorts beteende. Förstärkningar av dessa beteenden leder i sin tur till att stärka förväntningarna vilket resulterar i ökad tro på antingen intern eller extern locus of control känsla. Rotter menar vidare att det handlar om gradskillnader mellan de som upplever intern eller extern locus of control, att upplevelser kan variera och att man nödvändigtvis inte är antingen eller, exempelvis att man ibland tror på tur/ödet och ibland ser sin egen förmåga att påverka situationer (Duffy & Atwater, 2008).

Enligt Duffy & Atwater (2008) visar tidigare studier och undersökningar att en inre känsla av locus of control leder till en mängd olika sorters positiva effekter. Exempel på sådana är ett ökat allmänt välmående, högre prestationer inom olika områden samt att bättre kunna hantera motgångar. Människor med inre locus of control anses exempelvis ha bättre möjligheter att upprätta och underhålla ett hälsosamt leverne, att bättre kunna hantera trauma samt smärta och förluster. Studier har även visat att de som har en yttre locus of control känsla löper större risk att drabbas av ångest och depressioner. Då individer med extern locus of control lägger kontrollen utanför den egna personen har de följaktligen en starkare känsla av att inte ha kontroll över sitt eget öde (Baev, 2007). Detta kan leda till en känsla av hjälplöshet, som i sin tur kan motverka relevanta problemfokuserade copingstrategier. Studier har även visat att människor med extern locus of control känsla kan lära sig att utveckla en intern locus of control känsla, om en sådan bättre lönar sig för det psykiska välmåendet (Duffy & Atwater, 2008).

Tidigare undersökningar har även visat att det finns dokumenterade samband som visar på att den individuella locus of control känslan påverkar stressprocessen hos en individ. Om man har intern locus of control är det troligt att man ser stressorer som kontrollerbara och därför väljer copingstrategier som är problemlösningsfokuserade för att försöka eliminera själva problemet. De med extern känsla av locus of control som upplever att de själva inte kan kontrollera händelser är däremot benägna att använda sig av strategier som är känslfokuserade och tillfälligt löser problemet (ex att undvika det) vilket oftast inte ger ett lika tillfredställande resultat (Hahn, 2000).

Tidigare forskning har visat att det finns en korrelation mellan locus of control och vilken copingstrategi individen använder, något vi utvecklar vidare under följande rubrik.

## **2.4 Kopplingar mellan stress, coping och locus of control**

En människas reaktioner på stress kan, som vi nämnt innan, innefatta fysiologiska, emotionella och beteende responser. Fysiologiska såsom ökad hjärtfrekvens, svettningar med mera, emotionella såsom ilska och frustration, samt beteende som handlar om att försöka bemästra, mildra, reducera och tolerera effekterna av stress. Enligt Lazarus och Folkman (1984) så är individens copingförmåga starkt kopplad till dennes förmåga att uppfatta och bedöma stress. En individ möts av ett problem och ”avgör” sedan vilka resurser som krävs för att ta itu med detta problem (a.a.). Enligt Theorell (2003) är en viktig del av copingprocessen förmågan att bemästra problem och hantera känslor. En annan viktig del som också beskrivs inom detta område är att som individ uppleva att man har kontroll över sitt liv. Stress, coping och locus of control hänger alltså samman på det sättet att stressreaktioner oftast mobiliseras i de situationer där individen upplever att de förlorar kontrollen och inte kan bemästra situationen på ett ”bra” sätt. Coping kommer in som den aktivitet/passivitet hos individen som ovan beskrivna kognitionsprocess utmynnar i (a. a.).

Stress kan alltså ses som en aspekt av ett mänskligt tillstånd medan en individs locus of control och dess copingprocess är det som gör skillnad i en individs adaptionsförmåga och vilken påverkan och följder en händelse får för individen. Vidare handlar det om en individs förmåga att ta itu med något eller klara av något och att reda sig i en för individen upplevd hotfull situation (Theorell, 2003). Detta kan sammanfattas som att ett potentiellt hotfull stimulus utmynnar i stress, en individs reaktion på situationen styrs av dennes upplevda kontroll och dess copingstrategier (Ekdahl- Lindgren, 2007).

Människor med inre locus of control har ett behov av att känna att de själva har kontroll över omgivningen. Enligt Lazarus & Folkman (1997) så indikerar studier att individer som tror att de kan påverka utgången av en given situation (inre locus of control) har annorlunda copingstrategier när det gäller hälsa än de som inte tror att de själva kan påverka (yttre locus of control). De individer som tror att de kan påverka samlar nämligen mer information och ser nyttan av att skydda sig mot sjukdomar, graviditeter med mera. Dessa individer visar sig i större utsträckning också vara pålästa om sjukdomar de kan drabbas av och ser att de kan förändra sin livsstil i ett förebyggande syfte. Vidare menar Lazarus och Folkman (1984) att individer med en inre locus of control använder copingstrategier som är mer kopplade till situatio-

nen som skapar behov av coping. Författarna beskriver också studier som föreslår att individer med en inre locus of control använder mer problemfokuserade strategier medan de med en yttre locus of control istället använder känslufokuserad coping i en högre utsträckning, detta är dock en omdebatterad ståndpunkt (a.a).

Lazarus och Folkman (1984) beskriver också att det finns en stark korrelation mellan coping och hur individen uppfattar sin förmåga att kontrollera sin situation i ett specifikt läge eller händelse. Situationer som individen bedömde innehålla en möjlighet att förändra associerades mer med problemfokuserade copingstrategier än de som inte innehöll den möjligheten utan var tvungna att acceptera. De sistnämnda situationerna var å andra sidan mer förknippade med känslufokuserade copingstrategier (a.a.).

## **3 Metod**

### **3.1 Urval och bortfall**

#### **3.1.1 Urval**

Från allra första början hade vi en tanke om att genomföra en jämförande undersökning på en svensk- respektive amerikansk kvinnojour. Då detta visade sig bli ett alldeles för omfattande arbete (med tanke på den tid som fanns till vårt förfogande) valde vi, i ett första urval, att endast genomföra vår undersökning på en amerikansk kvinnojour. Anledningen till att vi valde just den undersökta juren var att två av författarna gjort sin praktik på denna kvinnojour. Detta innebar att vi redan etablerat goda kontakter till denna verksamhet, vilket besparade oss en del tid och ansträngning.

Urvalsprocessen bestod i att personalen själva fick anmäla sitt intresse att medverka vid tillfället för vårt informationsmöte. Då åtta personer (vilket var det antal vi ansåg oss hinna med) anmälde sig frivilligt behövde vi varken avböja någon eller försöka ”övertala” någon att medverka.

Att genomföra en kvalitativ intervjuundersökning innebär en balansgång mellan att ha för stort eller för litet antal respondenter. Då man har för få blir det omöjligt att kunna göra några generaliseringar utifrån resultatet eller pröva olika hypoteser. Har man å andra sidan för stort antal blir det svårt att göra några ingående tolkningar av materialet. Antalet respondenter bestäms även av den tid och de resurser som finns till förfogande (Kvale, 1997).

Totalt åtta kvinnor i ett åldersspann mellan 24 och 42 år har således deltagit i vår undersökning, tre av dessa var studenter som för närvarande gjorde sin praktik på kvinnojouren. Att

intervjua både studenter (med begränsad tid på kvinnojouren) samt ordinarie personal (som arbetat under en längre tid) upplevde vi som positivt då det differentierade materialet och breddade vår empiri.

Från början hade vi en tanke om att genomföra en intervju med Evelina Wahléns och Emma Svanbergs tidigare handledare på praktikplatsen, vi valde dock att avstå från att tillfråga henne då vi kände att vi redan tidigare diskuterat många av uppsatsens frågeställningar med henne. En annan orsak var att vi upplevde oss ha en alltför nära relation till henne och att detta kunde tänkas ha en negativ påverkan undersökningens reliabilitet.

### **3.1.2 Bortfall**

Bortfallet i en undersökning utgörs av de respondenter som blivit tillfrågade men som inte kommer att medverka i undersökningen av en eller annan anledning (Kvale, 1997). En av respondenterna som skulle medverka i vår undersökning valde att dra sig ur efter ett dödsfall inom familjen. En annan anställd tillfrågades då och ställde upp vilket innebar att vi kunde genomföra våra åtta intervjuer som planerat. Den informant som ställde upp istället var en student vilket innebär att tre av åtta respondenter är studenter vilket kan tänkas påverka vårt slutresultat, med tanke på deras relativt begränsade erfarenheter.

## **3.2 Förförståelse**

Vi möter aldrig världen förutsättningslöst utan förstår alltid något mot bakgrund av vissa förutsättningar. Dessa förutsättningar, även kallade förförståelse, bestämmer vad vi uppfattar som förståeligt och oförståeligt. Förförståelsen är en förutsättning för att förståelse ska vara möjlig, då vi ska tolka en text eller ett fenomen behöver vi ha vissa idéer om vad vi ska söka efter. Vi behöver också ha en riktning för att veta vart vi ska rikta vår uppmärksamhet (Gilje & Grimen, 1995).

Gilje och Grimen (1995) tar upp tre komponenter som kan ingå i förförståelsen. Den första innefattar *språk och begrepp* vilket innebär att vi ser världen genom de begrepp som vårt språk ställer till förfogande. Olika språk leder till disposition över olika begrepp vilket innebär att vi kan uppfatta samma sak/fenomen på väldigt skilda sätt beroende på vår bakgrund (a.a.). Det faktum att vi som undersökare inte hade samma modersmål som våra respondenter skulle kunna vara ett potentiellt problem, men detta var inte något som vi upplevde som problematiskt under intervjuerna. Vad gäller begreppsvärlden upplevde vi inte heller detta som något problem i kommunikationen med våra respondenter, vilket kan ha att göra

med att två av författarna gjort sin praktik på den aktuella kvinnojouren och därmed redan var bekanta med många av de begrepp och termer som användes. Detta upplevde vi vara en sorts positiv förförståelse, då det har sina fördelar att inte komma till ett ställe som ett blankt blad utan att ha lite kännedom om de rutiner och sociala koder som finns på arbetsplatsen. Detta upplevde vi vara till hjälp då vi exempelvis hade en medvetenhet om vad som kunde vara känsliga ämnen att ta upp etcetera, vilket bidrog till att vi kunde känna en trygghet då vi närmade oss informanterna och även i själva intervjusituationen. Vi upplevde det även som positivt att en av författarna inte var bekant med arbetsplatsen och informanterna sedan tidigare då detta innebar att vi hade ett par ”fräscha ögon” att tillgå, som hade en annan synvinkel och kunde göra värdefulla observationer runtomkring och i intervjusituationerna. Att ha gjort litteraturstudier på engelska innan intervjuerna var även något som underlättade förståelsen.

För det andra ingår *trosuppfattningar och föreställningar* i förförståelsen. Trosuppfattningarna består av det som vi upplever som ”sanning”, om exempelvis samhället, varandra och oss själva, de definierar även vår ståndpunkt och vad vi kan tänkas uppleva som problem (Gilje & Grimen, 2007). Då vi, som tidigare nämnt, aldrig kan närma oss ett forskningsfält helt förutsättningslöst är det följaktligen viktigt att som undersökare vara medveten om sina egna förutfattade meningar, grundantaganden och värden. Vi har kontinuerligt under praktikperioden såväl som under forskningsprocessen haft diskussioner om huruvida våra värderingar och antaganden kan påverka hur vi uppfattar situationer samt hur vi tolkar information och fenomen i analysen av vårt material. Att vi, som undersökare, kommer från ett annat land än de undersökta bör ha en inverkan på att vi uppfattar företeelser på olika sätt.

Den tredje komponenten som ingår i förförståelsen är våra *personliga erfarenheter*. Vi tolkar världen efter de erfarenheter vi bär med oss, den miljö vi växt upp i och hur vi levt våra liv (Gilje & Grimen, 2007). Då två av oss gjort sin praktikperiod på kvinnojouren där intervjuerna utfördes hade vi redan en uppfattning om arbetsmiljön, potentiella stressfaktorer i arbetet samt funderat kring de copingstrategier vi själva använt oss av under vår praktikperiod. Vi försökte trots detta genomföra intervjuerna så förutsättningslöst som möjligt samt betona för intervjupersonerna att det var deras egna högst personliga upplevelser och tankar vi var intresserade av. Vi försökte även fortlöpande under forskningsprocessens gång reflektera och medvetandegöra våra personliga uppfattningar och hur dessa kunde tänkas påverka vårt förhållningssätt till intervjupersonerna och det insamlade materialet.



### **3.3 Datainsamling och tillvägagångssätt**

Vi startade forskningsprocessen redan innan vårt första möte med vår handledare då vi bestämde oss för vilket ämne vi ville skriva om och vart undersökningen skulle ta plats. Först mötet med vår handledare resulterade i att vi fick lite nya infallsvinklar på vårt område. Vidare blev vi tipsade om en del tidigare forskning som kunde vara relevant för undersökningens empiri.

Härefter gjorde vi en litteratursökning genom Göteborgs olika universitetsbibliotek samt artiklar och information från databaserna "Gunda" och "Science direct".

Vi använde oss av följande sökord i olika kombinationer: "stress", "coping", "copinstrategier", "locus of control", "domestic violence" och kvinnojour. Vår litteraturinläsning omfattade tidigare forskning inom området, samt annan relevant facklitteratur. Detta lade grunden till- och utvecklade vår kunskap kring de teorier som vi i denna uppsats fokuserat på: rörande stress, coping och locus of control. Utifrån de vi lärt bestämde vi oss för att göra en kvalitativ intervjustudie med ett halvstrukturerat upplägg. Alla intervjuer formulerades så att informanten själv skulle kunna ge en personlig beskrivning av de olika teman och ämnen som vi ville behandla (stress, coping och locus of control) (Kvale, 1997).

Syftet med valet av denna metod var först och främst att få en vidare förståelse kring området, (utöver vad litteraturinläringen gav), och utifrån informantens egna perspektiv (Kvale, 1997).

Vårt syfte med detta metodval var även att få användbar kunskap för vårt kommande yrkesliv som socionomer. Vi använde oss därför av kvalitativa intervjuer för att försöka förstå och sätta oss in i informantens upplevelsevärld genom hennes ord, beskrivningar, personliga uppfattningar och tolkningar (Larsson, 2005).

Nackdelen med att utföra kvalitativa intervjuer är att de är baserade på självrapporterad data vilket gör att hela materialet blir grundat på informantens subjektivitet. Denna subjektivitet kan i sig påverkas av oss som intervjuare, (våra personligheter eller vårt sätt att ställa frågor) samt av vår presentation av begrepp och ovan beskrivna teman. Detta kan innebära att informanterna besvarar frågorna utifrån vad de tror att vi vill höra. Detta kan i sig oavsiktligt påverka analysen (Kvale, 1997).

Det enda alternativa metoden som vi kunde se när vi valde metod för denna undersökning var att använda oss av en enkätundersökning, vilket hade gett undersökningen en kvantitativ och kanske också en mer generaliserbar karaktär. Vi upplevde dock att det skulle vara en komplicerad process att välja ut och använda adekvata, kvantitativa "mätinstrument" för att

undersöka personalens stressnivå, copingstrategier och locus of control. Denna metod skulle också reducera vårt material till enstaka variabler och på så sätt skulle det bli svårt för oss att mäta subjektiva aspekter så som känslor och upplevelser.

I denna uppsats skulle en kvantitativ och en kvalitativ metod säkerligen komplettera varandra för en mer fördjupad, vidare kunskapsutveckling samt spridning/generaliserbarhet. Tyvärr fann vi att tiden vi hade till vårt förfogande inte räckte till för att göra detta (Kvale 1997).

Efter att ha anlänt till New York deltog vi vid ett personalmöte och informerade, muntligt samt via informationsblad, om vår uppsats, dess syfte, frågeställningar, konfidentialitet etc. Vid detta tillfälle gavs personalen även tillfälle att anmäla sitt intresse att delta i undersökningen samt ställa frågor kring undersökningen.

Samtliga åtta intervjuer genomfördes på kvinnojouren. Varje intervju genomfördes på informanternas arbetsrum eller på ett kontor som vi fick låna. Alla informanter tillät inspelning av intervjun på mp3 spelare. För att hålla intervjuerna inom lämpliga ramar så har vi tagit hjälp av en intervjuguide där vi använde oss av ovan beskrivna teman (se bilaga nr 2). Under intervjun som varade mellan varierande 40 min och en timme följdes intervjuguiden i största möjliga mån. Vi var alltid två som genomförde intervjuerna. En av oss intog då en aktiv roll som intervjuvare och ställde frågorna medan den andra intog en passiv roll genom att hålla sig i bakgrunden och gjorde löpande anteckningar av vad som sades samt observerade samspel och känslouttryck. Utöver de frågor som var formulerade i intervjuguiden tillkom en del följdfrågor som varierade för varje informant. Genom detta upplägg hoppades vi ge informanterna ett utrymme som uppmuntrade dem till att förmedla sina erfarenheter och upplevelser (Kvale, 1997).

Efter varje intervjutillfälle satte vi oss ned och pratade kring våra intryck kring intervjun och informanten för att ha som ett komplement när vi så fort som möjligt efteråt transkriberade intervjun. Vi transkriberade intervjuerna så exakt som möjligt med undantag för pauser och oväsentlig information (då informanterna helt avvek från ämnet). På så sätt kunde analysprocessen av materialet som vi fick ske parallellt med datainsamlingen (Kvale, 1997).

### **3.4 Vetenskapssyn**

Vår metod är deduktiv eftersom vi utgick från existerande copingteorier då vi utformade vår intervjumall. Frågorna vi ställde var därför utformade efter dessa teorier och detta påverkade med stor säkerhet vårt material. Frågorna var dock öppna vilket innebar att respondenterna

gavs möjlighet att beskriva hur de hanterade stressen på arbetsplatsen och kunde på så vis komma med förslag som inte var listade i litteraturen (Larsson, 2005).

Kvale (1997) beskriver det hermeneutiska perspektivet som en förståelse som undersöker texters tolkning för att få till stånd en gemensam förståelse av en texts mening. Forskningsintervjun kan ses om ett samtal om den mänskliga livsvärden, i det här fallet om huruvida personalen på jouten upplever stress och hur de hanterar den. Författaren påpekar att i och med transkribering av intervjuerna så förvandlas den muntliga diskursen till texter som ska tolkas och blir därför ett föremål för hermeneutiken. Vi har tagit med oss några hermeneutiska perspektiv för att kunna förhålla oss mer kritiska till vårt intervjumaterial under undersökningens gång. En intervjuundersökning som denna innefattar flera tolkningssteg. Först bör vi se till samtalen som ligger till grund för intervjutexterna, som tolkats genom transkriberingen och som vidare ska tolkas ytterligare i analysen. Viktigt att komma ihåg är att de texter vi producerar härstammar från vårt intervjumaterial och inte är givna litterära texter utan de har produceras med hjälp av vår tolkning som baseras på vår kunskap och våra erfarenheter (a.a.). Även Gilje och Grimen (1995) menar att vi aldrig möter världen förutsättningslöst utan går in i en undersökning/ uppsatsarbete och tolkar det vi ser utifrån vår förförståelse. Vi tror att det är extra viktigt att tänka på för oss med tanke på den koppling författarna har till personalen och organisationerna vi undersökte. Mycket av det vi ser och tolkar är med stor säkerhet kopplat till vår förförståelse av organisationen och det kräver att vi diskuterar och överväger alternativa tolkningar i så stor utsträckning vi kan. Gilje och Grimen (1995) menar vidare att en annan viktig del av hermeneutiken är att komma ihåg att ett meningsfullt fenomen enbart är meningsfullt i den kontext det förekommer, i det här sammanhanget är stressen och copingen bara meningsfullt i kontexten arbetet på den här specifika kvinnojouten eller eventuellt i liknande situationer. Det är bara genom att se till den specifika kontexten som fenomenet kan förstås (a.a.).

Den hermeneutiska cirkeln kan vara ett kontrollverktyg vid tolkningen av studerade fenomen. Med hjälp av den blir det möjligt att se sambanden mellan det vi ska tolka, vår förförståelse och det sammanhang som det bör tolkas i (Gilje & Grimen, 1995). Den hermeneutiska cirkeln är en växelspelsprocess där man växlar mellan att se till de enskilda delarnas mening och helhetsmeningen. De enskilda delarnas mening kan på sikt förändra vår ursprungliga uppfattning om helhetsmeningen och tvärtom i en cirkel/spiralprocess. Det betyder att man för det mesta börjar med att skapa sig en helhetlig mening av intervjumaterialet och sedan går till de enskilda delarna. Innebörden vi uppfattar då vi studerar/tolkar de enskilda meningarna kan göra att vi ändrar uppfattning om helhetsmeningen som sedan kan göra att vi

ändrar uppfattning om meningen av de enskilda delarna av intervjumaterialet och så vidare. Eventuellt kan denna process kompletteras med annan information om de intervjuade som man har att tillgå. Vi har därför under uppsatsens gång växlat mellan att se till helheten av vårt intervjumaterial, stressfaktorer och copingstrategier hos socialarbetare på den här kvinnojouren, till att se till de enskilda delarna/intervjuerna, jourarbetarnas personliga upplevelser av stress och coping. Detta har skett i ett växelspel där vi kompletterat denna process med den kunskap vi personligen besitter om organisationen och hur det är att arbeta där för att komma fram till vad vi presenterar som vårt slutgiltiga resultat och analys av vårt insamlade material. Vi har dock försökt forma vår tolkning av informanternas uttalanden så nära knuten till vad vi uppfattar som deras livsvärld som möjligt (Kvale, 1997).

### **3.5 Forskningsetiska överväganden**

En viktig etisk riktlinje att ta hänsyn till är *informerat samtycke*. Det innebär att informanterna bör informeras om undersökningens allmänna syfte men även i stort om hur undersökningen är upplagd. Kvale (1997) poängterar dock att man måste avgöra hur mycket information som ska ges vid vilket tillfälle. Han menar att det är en balansgång mellan att låta informanterna veta vad de ställer upp på och att inte yppa så mycket information om studiens syfte så att det formar informanternas svar i en viss riktning. En annan del av det informerade samtycket är att informera om att deltagandet i studien är frivilligt och att informanterna har rätten att dra sig ur om de så skulle önska vid vilken tidpunkt som helst under studiens gång (a.a.).

På ett tidigt stadium i uppsatsprocessen skickade vi ett informationsbrev som innehöll en beskrivning av att vi ville undersöka, jourarbetarnas arbetsrelaterade copingstrategier, och att vi ville göra det genom intervjuer med personalen. För att försäkra oss om att alla fått ta del av informationen i informationsbrevet så presenterade vi vår uppsatsidé och upprepade informationen som fanns i brevet under ett av organisationens personalmöten och även vid varje intervjutillfälle. När vi presenterade studien och under intervjun var vi noga med att använda olika ord för coping och stress för att stimulera informanterna att tänka utifrån sin egen ståndpunkt och inte vara så hårt bundna till dessa termer. Det kan delvis knytas till Kvales tanke om att balansera informationen som vi ger för att inte styra informanterna i en viss riktning (Kvale, 1997).

Vi var också noga med att lämna kontaktuppgifter till oss vid varje intervjutillfälle så informanterna skulle veta hur de kunde få tag på oss om de av någon anledning skulle vilja avbryta sitt deltagande efter att intervjuerna utförts. I vårt fall gällde det att först få samtycke

från organisationen i stort för att sedan fortsätta att få informerat samtycke även på en individuell nivå.

*Konfidentialitet* är en annan forskningsetiskt princip som bör beaktas, vilket innebär ett löfte från undersökaren till informanten att inte redovisa privata data under något av uppsatsens stadier och att ingen ska kunna identifiera informanten vid redovisningen av uppsatsen (Kvale, 1997).

I vårt fall fann vi det viktigt att hela organisationen innefattades av konfidentialitetskravet, vilket resulterar i att jouren inte benämns med namn i uppsatsen. Alla informanter fick vidare fingerade namn under transkriberingen och personliga uppgifter som skulle kunna identifiera dem togs bort. Vi lämnade heller inte ut några uppgifter till informanterna eller övrig personal på jouren om vilka informanterna var, för att ytterligare försäkra anonymiteten. När vi avslutat transkriberingen var vi också noga med att radera det inspelade materialet för att det inte skulle kunna nås av någon utomstående.

*Konsekvenser* är en tredje punkt som bör uppmärksammas enligt Kvale (1997), med det menar han både förväntade fördelar med att delta i en undersökning samt eventuell skada informanterna och gruppen de representerar kan lida av att delta. Han menar vidare att deltagarna bör informeras om dessa.

Vi övervägde konsekvenserna snabbt och kunde inte se några direkta risker för deltagarna med att delta, varken för dem som individer eller för gruppen socialarbetare på kvinnojourer. Vi informerade dem inte heller om varken fördelar eller konsekvenser. Fördelen eller nyttan med att delta kunde eventuellt vara att socialarbetarna under intervjun och efter fick tid för reflektion över sina copingstrategier samtidigt som vi tror att deras kunskap kan vara till nytta för alla som läser den här uppsatsen.

Marlow (2001) påpekar vikten av att allt material som samlas in endast kommer att användas för det forskningssammanhang som det avsågs för, det så kallade *nyttjandekravet*. Eftersom materialet endast samlades och användes till denna uppsats så uppfyller vi nyttjandekravet.

Kvale (1997) påpekar att den som intervjuar bör överväga vilken roll denne tar som intervjuare. Ett problem kan vara balansgången mellan att hålla distans och identifiera sig med de intervjuade och vad det gör för det resultat som ska presenteras.

Eftersom två av tre deltagare gjort praktik på jouren vi undersökte var det väldigt svårt i alla fall för dessa att hålla distans och inte identifieras sig med informanterna. Vi fann det därför viktigt att överväga hur vi skulle tolka vad informanterna sa så att det inte blev något som intervjuarna uppfattade utifrån sin förförståelse och förståelse av organisationen i stort

eller en alltför stark identifiering med intervjupersonerna. Att känna informanterna har både sina för och nackdelar. Kvale (1997) menar vidare att man genom att uppehålla sig i den miljö man ska utföra sin studie i får en utökad förståelse för vad som kan komma att framkomma i undersökningen då man kommer in i den lokala jargongen och de dagliga rutinerna och även kan få en bild av organisationens maktstrukturer och så vidare. Så en fördel för oss var att omgivningen var väl bekant för oss men som vi nämner ovan så kommer det troligtvis att påverka vårt resultat.

### **3.6 Reliabilitet och validitet**

Då man ämnar göra en vetenskaplig undersökning är det viktigt att man beaktar reliabilitet och validitet (Kvale, 1997).

#### **3.6.1 Reliabilitet**

Reliabiliteten avser att man i sina mätningar speglar faktiska skillnader av ett fenomen snarare än skillnader i själva mätinstrumentet, reliabilitet kan även definieras som graden av konsistens i det insamlade materialet (Marlow, 2000). Reliabiliteten i forskningsprocessen kan påverkas av många olika faktorer, en sådan faktor i kvalitativ forskning kan exempelvis vara hur intervjuaren ställer sina frågor och hur informanten och dess svar kan komma att påverkas av detta (Kvale, 1997). Vi tror att hur vi valde att formulera våra frågor till informanterna, samt det faktum att vi var bekanta med många av våra informanter kan ha påverkat hur de svarade och därmed vårt resultat. Vi ansåg dock att fördelarna med detta övervägde de eventuellt negativa konsekvenserna.

Marlow (2000) benämner i sin bok "Research methods for generalist social work" fyra felkällor som kopplas samman med reliabiliteten, dessa är: *retrospektiv information, oklara definitioner, variationer i insamlingen av materialet och strukturen av mätinstrumentet*. Vad gäller definitioner försökte vi förklara och diskutera dessa med informanterna då det förekom oklarheter i intervjusituationen. Retrospektiv information kan innebära att informationen förvrängs något då informanten ska tänka tillbaka och berätta om något som ligger längre tillbaka i tiden (Marlow, 2000). Vi hade i vår intervjumall ett fåtal frågor som krävde att informanten tänkte tillbaka på en situation eller försökte återkalla en känsla, vilket kan innebära en risk att resultatet då förvrängs. Vi fick dock liknande svar från de flesta informanterna vilket får oss att tro att någon större förvrängning inte har ägt rum. Författarna som gjorde praktik på jouten kunde också identifierade sig med svaren vilket ytterligare stärkte oss i

denna uppfattning. Variationer i insamlandet i materialet kan till exempel innefatta vart man väljer att genomföra intervjuerna (Marlow, 2000). I vår studie genomfördes samtliga intervjuer för enkelhetens skull på den aktuella kvinnojouren. Detta bland annat då vi var medvetna om den tidspress som råder på arbetsplatsen och vi ville därför underlätta så mycket som möjligt för informanterna. Vi kan se en möjlig risk i detta då det kan ha påverkat informanterna så tillvida att de inte framförde kritik mot ledning och liknande på grund av valet av plats. En annan aspekt kan vara att stressen (då stress var ett begrepp vi ämnade undersöka) var mer närvarande då vi befann oss på kvinnojouren och genomförde intervjuerna på arbetstid, vilket kan tänkas ha påverkat de svar vi fick genom att informanterna befann sig i den stressiga atmosfären på jouren.

Kön och ålder hos intervjuaren är vidare faktorer som kan påverka reliabiliteten (Marlow, 2000). I vår studie var samtliga informanter kvinnor, vi tror att det faktum att vi som intervjuvare var kvinnor samt bekanta för informanterna sedan tidigare bidrog till att skapa en avslappnad och trygg intervjusituation.

### **3.6.2 Validitet**

Validiteten kan definieras som att man mäter det man avser att mäta (Marlow, 2000). Kvale (1997) menar att valideringen sker genom hela forskningsprocessen och innebär en ständig kontroll av resultatets trovärdighet, rimlighet och tillförlitlighet (a.a.). Under vår forskningsprocess har vi haft kontinuerliga diskussioner och reflekterat kring de resultat vi fått fram samt hur vi väljer att tolka dessa. Att bedöma reliabiliteten och validiteten i en kvalitativ undersökning är betydligt svårare än om man genomför en kvantitativ undersökning (Marlow, 2000). Då man genomför en kvalitativ undersökning handlar det snarare om ifall man valt lämpliga metoder för att uppnå sitt syfte (Kvale, 1997). Vi anser att en kvalitativ intervjuundersökning var den lämpligaste metoden då vi ville fånga upplevelser och känslor hos personalen snarare än att få fram statistiskt signifikanta resultat.

Vi kommer att vidareutveckla validitetsaspekten med hänsyn till vår studie i metoddiskussionen.

## 4 Resultat

För att ge läsaren en inblick i hur arbetet på jouren kan se ut och upplevas av informanterna har vi valt att inleda resultatkapitlet med en beskrivning av en typisk stressig dag på jouren. Detta utifrån Evelina Wahlén och Emma Svanbergs personliga upplevelser.

### 4.1 En dag på kvinnojouren

Dagen börjar på riktigt när man stiger igenom de två låsförsedda, automatiska dörrarna till kvinnojouren. I den lilla hallen möts man av barn på väg till skolan, ibland sitter det en nyinkommen familj i ”loungerummet” och ser lite nervösa ut.

Med kaffet i handen letar jag efter någonstans att sitta, ofta stöter man på en av sina klienter på vägen som har ett brådskande ärende som jag måste hjälpa till med. Ibland har de suttit och väntat på en för att få tillfälle att ställa en fråga innan de ger sig iväg, för dagen antingen till möten på PA (public assistance), hos polisen eller för att lämna av barnen i skolan.

Kontorutrymmet i byggnaden där jouren har sin plats ligger på nedersta våningen, ovanför ligger tre våningar med lägenheter för kvinnorna och deras barn. Utrymmet för personalen är litet och kontoren som finns till personalens förfogande är väldigt små och har begränsat med datautrustning. Studenter som vi själva brukar få låna ett studentkontor, ibland är det ledigt, ibland är det någon annan student som hunnit före. Då blir det till att leta upp ett annat kontor som är ledigt för dagen, ofta får man dela. När man väl satt sig ned kan man ha en lapp liggandes som säger att en av ens klienterna har missat ”curfew” (kommit hem senare än tio på kvällen) eller missat något obligatoriskt möte och ska få en varning eller ett poäng utdelat, (om klienten får fem st kan hon behöva flytta). Ofta har man en hel lista på saker som skall göras, personer att ringa och möten att gå på, om en sådan lapp finns måste man prata med klienten om det så fort som möjligt.

Arbetet påbörjas, ofta kan man inte få tag i personerna man ringer, ibland lämnar man meddelande efter meddelande utan att få något svar. Ibland avbryts man av att någon av ens klienterna knackar på dörren, har en fråga eller något de vill ha hjälp med. Allt man gör med klienterna dokumenteras i deras pärm, var vecka skriver man en kort sammanfattning över arbetsveckan och vad som hänt.

Om det finns lediga lägenheter i huset så kan ens arbete avbrytas närhelst för att man skall göra en s.k. ”screening”. Kvinnor som behöver hjälp, alltså potentiella klienter blir via en telefonlinje kopplade till kvinnojouren. Min uppgift är att prata med denna kvinna och med hjälp av ett tre sidor långt frågeformulär utreda om de har möjlighet att få komma till kvinno-



jouren eller inte. När jag blir varse att jag ska göra en sådan här ”screening” känner jag hur nervös jag blir, man vet aldrig vem man kan komma att möta på andra sidan telefonlinjen. Ofta är kvinnorna som ringer väldigt upprörda, ledsna och rädda. Många gånger har de varit utsatta för misshandel under en längre tid innan de söker hjälp och ofta är det något speciellt svårt som precis hänt som gör att de nu söker hjälp. Jag försöker att vara så lugn, tillmötesgående och inkännande som möjligt i telefon, samtidigt som jag är medveten om hur otroligt viktigt det är att jag får med alla frågor på formuläret då jag personligen ska presentera svaren inför arbetsgruppen där det ska beslutas om kvinnan som ringer skall få komma till jouren eller inte. Ofta visar det sig att kvinnan som ringer bor för nära jouren eller har familj, vänner i området i kring och då anses det inte säkert för henne att komma till oss. Då är det min uppgift att ringa tillbaka till kvinnan och meddela henne att hon tyvärr inte får komma till oss utan måste söka hjälp någon annanstans, det kan kännas hjärtskärande när man efter att ha pratat med denna kvinna rätt länge och ibland ringt upp henne igen för att fråga något mer och fått en uppfattning om vilken situation hon och hennes barn sitter i.

Ibland händer det också att kvinnan som ringer beviljas plats på jouren, då gäller det att handla snabbt, ofta befinner kvinnan sig hos en vän eller är fortfarande i hemmet där mannen (misshandlaren) kan nå henne. Därför försöker man att se till så att man kan avtala en tid då hon tar sig till polishuset och man kan komma och hämta henne med taxi för att ta dem till jouren. Inom 24 timmar efter ankomst ska familjen ha ett möte med deras ”worker”, det är en hel del papper som ska skrivas på och regler m.m. som ska gås igenom.

Efteråt blir det ofta ett möte med min handledare, rörande problem jag har där jag får redogöra för mina arbetsinsatser rörande mina klienter och uppdatera henne kring ny information rörande vårt arbete tillsammans. Ofta får man stå till svars för allt man gjort och de man på något sätt inte hunnit med. Här får man också handfasta råd och tips om ett visst ämne, problem som jag har eller allmänt hur jag kan lägga upp mitt fortsatta arbete med min klient.

Arbetet fortsätter, precis efter lunch är det möte med hela personalgruppen. Ofta är det din tur att presentera eller göra en uppdatering inför gruppen om en av ens klienter. Efteråt förs ofta en diskussion kring klienten och vilka insatser som kan komma på fråga m.m. Eftermiddagsarbetet flyter sedan på i samma takt som förmiddagen, innan ”after school” börjar. Då ska man helt plötsligt ta på sig rollen som skolfröken och hålla ordning på en samling barn och hjälpa dem med läxorna, spela spel m.m. Efteråt är man helt slut, en halvtimme senare packar jag ihop mina saker och noterar då att mitt morgonkaffe står kvar nästan orört på skrivbordet. Några minuter senare slår de båda dörrarna igen bakom dig. Jag går hemåt, försöker koppla av och lämna arbetet och dagens stress bakom mig.

## 4.2 Stress

För att undersöka informanternas personliga innebörd och upplevelse av stress på arbetet och hur de påverkade jourpersonalen personligen så ställde vi olika frågor till informanterna kring detta område. Ett tydligt tema var att stress upplevs av personalgruppen på flera olika plan. Följande citat ger en beskrivning av just detta:

*“Stress is always present here, for everyone I think (...)A lot of the conversations are about feeling stressed “.*

Charlotte beskriver stress som väldigt närvarande för alla på jouren och det märks i och med att det är ett ständigt samtalsämne bland personalen.

Nedan beskrivs vidare informanternas upplevelser kring stress grupperat under olika rubriker.

### Personlig innebörd av stress

*“Something that causes you emotional and physical discomfort and that affects my work and daily living”.*

Kate framställer stress som något som förorsakar känslomässigt och fysiskt obehag, något som hon upplever ha en negativ påverkan på hennes arbete och vardag.

Stress framkom tydligt i intervjuerna som något som kändes överväldigande:

*“Feeling overwhelmed, confusion, tired. My mind can´t focus on what I’m doing in a situation when I have those feelings”.*

Miranda beskriver stress som en känsla av att vara överväldigad vilket gör henne förvirrad och trött. Denna känsla gör det svårt för henne att fokusera på saker och ting.

Stress kopplades också samman med tidspress:

*“Stress for me is about not having enough time and to feel pressure to achieve certain goals with your clients.”*

Carrie kopplar direkt stress med tid och att inte uppleva sig ha nog med tid och att känna pressen att uppnå vissa mål för din klient.

En del av informanterna särskiljde positiv och negativ stress:

*"I make a distinction between positive and negative stress. Positive stress is when I feel focused and get a lot of things done. Negative stress is something I experience when I have too much to do, it comes when I am being subjected to trials in my life that feels overwhelming."*

Mary beskriver att hon vid positiv stress känner sig fokuserad och får mycket gjort. Däremot kopplade hon negativ stress med då hon har för mycket att göra och då uppkommer känslan av att vara överväldigad.

### **Responser på stress**

Något som framkom tydligt i intervjuerna var att informanterna beskriver stress som något som påverkar deras känsla av trötthet, sömn och energi samt fokus på att göra annat:

*"My body gets very tired I think it holds all the tension without me realizing it."*

Nancy menar att stress påverkar hennes kropp att bli trött och att hålla kvar stressens anspänning utan att hon är medveten om det.

*"In a stressful situation I start to sweat a lot. And my stomachache starts to ache and I feel nocuous. If I'm under stress for a period of time it affects my appetite and my sleep. Mentally there is a lot of thoughts and I find it very hard to let the stress go and just relax, sometimes I get anxiety and can wake up in the night."*

Carrie beskriver att när hon utsätts för en stressig situation så börjar hon svettas mycket och känner hur hon får ont i magen och känner sig illamående. Hon berättar också att om hon är under stress en längre period så påverkar det också hennes aptit och sömn.

*"I have trouble focusing on other things. I would be watching a TV show, looking on it but I wouldn't really be watching it. It's kind of ...my mind is somewhere else even if it's not actually on something that happened at work [...] It can affect my mood"*

Nancy berättar om hur stress på arbetet påverkar henne på så sätt att hon har problem att fokusera på andra saker. Hon berättar hur hon kan komma hem och sätta sig för att titta på tv samtidigt som hennes tankar kan befinna sig någon helt annanstans. Fastän hon kanske inte tänker på något som händer på jobbet så kan detta ändå påverka hennes humör.

*“My whole body goes into overdrive and I get very tired. The tiredness nests in my body and remains there, even after the stressful situation is over.”*

Charlotte beskriver hur hennes kropp går på högvarv och blir alldeles trött och att denna trötthet på något sätt tar över kroppen och stannar kvar, även efter att den stressfulla situationen är över.

### **Stressfaktorer**

Informanterna uppgav flera olika stressfaktorer på arbetet och i kontakt med klienterna:

Ett tema vi kunde se var tidsaspekten:

*“I think one of the major stressor in this work environment is the time. The time that we have to get our work done and for us to get things done with our clients.”*

Nancy menar att en av den största stressfaktorn i arbetsmiljön på jouren är bristen på tid tillsammans med klienterna och att få resten av arbetet gjort.

*“I guess the main stress is in terms of all the time thinking about safety issues...whether it safe or not for the clients and their children.”*

För Kate är en största stressfaktorn att hela tiden tänka på säkerheten runt klienterna och deras barn.

Ett annat tema som kunde urskiljas var den s.k. dubbla rollen jourarbetarna upplevde sig ha

*“I find the double role that we as workers have here as a big stressor; to at one hand control our clients (curfew, rules etcetera) at the same time as we are supposed to be “on their side” and be supportive towards them.”*

Carrie nämner den dubbla roll som hon upplever att personalen har gentemot sina klienter som en stor stressfaktor, då de å ena sidan ska kontrollera dem och å andra sidan stötta dem.

*“I think also that lack of structure can be stressing. Like the nature of this place is like you have to be flexible but also have structured in order to, survive I guess.”*

Samantha nämner bristen på struktur i organisationen och kravet att vara flexibel som en del i arbetet som kan vara stressande.

*“I also think it’s stressful when I feel like I don’t have one hundred percent control over the situation.”*

Charlotte känner sig stressad när hon inte upplever sig ha hundra procent kontroll på en situation.

*“[...]when a family comes in here who is in great need and you see that the children are not doing good[...]*”

Miranda beskriver hur hon känner sig stressad över att se barn som inte mår bra.

*“[...] when people argue and fight, that can be a stressor as well [...] and when they come down to your office angry [...] that can put you in a dangerous situation, there have been times when I felt threatened.”*

Kate beskriver hur klienter ibland kan bråka med varandra och att de sedan kan komma till hennes kontor och vara upprörda. I dessa situationer har det hänt att hon upplevt sig hotad.

### **Oro, ansvar och känslomässig påverkan som stressfaktorer**

En del av informanterna berättade om att de kände ett stort ansvar och ofta också oro för sina klienter och deras barn. Nedan beskriver de hur de blir påverkade av mötet med klienter och deras barn samt hur de blir känslomässigt berörda av de starka emotionella berättelser som de får höra.

*“Hearing about trauma and history of abuse etc. You can't help to take on some of that and that is secondary trauma.”*

Carrie menar att alla historier kring traumatiska händelser och misshandel är omöjliga att inte ta in och att det kan leda till ”secondary trauma”, vilket betyder att man som Carrie beskriver kan bli väldigt starkt påverkad av och ta över personers känslor.

*“I would say meeting the children, is the most stressful experience [...] although they have only lived a few years they have been through so much. We can see it in the way they talk and behave. They know about things that other kids their age doesn't know about.”*

Charlotte uttrycker att i barnen som hon möter ser ett visst beteende som hos dem som visar att de varit med om en hel del. Hon menar vidare att detta är något som berör henne väldigt starkt. Denna upplevelse var ett återkommande teman även hos andra informanter.

*“[...] If I have a client that is very anxious I sometimes take that on. I'm easily induced by the feelings of the client.”*

Samantha beskriver att när hon träffar en klient som har mycket ångest inom sig så tar hon ibland över deras känslor.

*“Sometimes the clients have to leave and don’t have an apartment [...] so you feel stressed out because you don’t know where the client is going to go and it may impact their safety.”*

Kate berättar om hur hon känner sig stressad när klienterna måste lämna kvinnojouren och när de inte alltid har någon annanstans att bo vilket kan påverka deras säkerhet.

Undersökningen visade också att flertalet av jourkvinnorna kände stort ansvar för sina klienter och att de ofta kände sig frustrerade över av hur lite de egentligen kunde göra för dem under tiden de var på jouren.

*“You feel like you would want to do so much more for your clients, especially those who you had the time to get to know and who you worked with for a while.”*

Charlotte beskriver hur hon känner att hon skulle vilja göra så mycket mer än hon har möjlighet till för hennes klienter, speciellt med dem som hon arbetat med för en tid och lärt känna.

*“Sometimes you really feel that way, like my god there is nothing more I can do here and you feel overwhelmed and stressed out [...]”*

Kate säger att hon ibland stannar upp och konstaterar att det verkligen inte finns något mer hon kan göra för en klient och då upplever hon stressen.

*“I sometimes catch myself thinking that if I just did this, if I just did that [...] the person wouldn’t have gotten hurt or they wouldn’t have this problem.”*

Kate berättar om hennes känsla av hopplöshet ibland då hon ser att situationen kunde varit annorlunda om hon bara gjort vissa saker på annat sätt.

### **Förebyggande faktorer som kan minska stressen:**

I undersökningen framgick en del förebyggande delar som jourkvinnorna använde sig av i arbetet för att minska stressen.

Ett tema inom detta område visade sig vara att umgås med familj, vänner samt gå i kyrkan och lyssna på gospel:

*“I spend time with my family and go to church and that gives me a lot of strength.”*

Miranda går i kyrkan och umgås med sin familj, vilket ger henne styrka i vardagen och på jobbet.

*“I try to prepare myself before. Something that helps me is to read this article, I really like that it explains the goals and I really try to make sure that I’m clear about what I’m trying to do and try to explain that to the families.”*

Samantha beskriver hur hon som ett sätt att förbereda sig för ett första möte med familjer brukar läsa en speciell artikel som inspirerar henne i detta första möte och gör det lättare att förklara målen för det gemensamma arbetet med familjen.

*“You have to make your office space an environment where you can feel comfortable. Kind of keeping it clean and maintained. Sometimes when you feel stressed out check your emails, get your mind of things, turn on the radio and just put up things at the office that reminds you to stay grounded that can help you feel calm.”*

Nancy pekar på att det är viktigt att inreda kontoret så man känner sig bekväm och att det i sig kan vara stärkande och kan hjälpa dig att behålla lugnet och utrustar dig för att möta stressiga situationer. (Detta kan även ses som en copingstrategi).

*“[...]to find something outside of work that is going to be fulfilling for you is very important to make it in the long run ... something you can look forward to when you’re having a tough day. And just try to make your workday meaningful but also have a personal life not like overwhelm yourself with work.”*

Kate pekar på vikten av att ha något utanför jobbet som ger tillfredställelse för att ha något att se fram emot när arbetssituationen känns tung.

### **4.3 Coping**

#### **Den individuella betydelsen av termen coping**

För att få en bild av hur olika socialarbetare såg på begreppet coping så bad vi informanterna i slutet av intervjuerna att dela med oss vad de tänkte på när de hörde begreppet ”coping”. För samtliga hade termen en koppling till hur man hanterar en stressig och/eller en svår situation. För vissa var det en positiv term medan termen var negativ för andra.

*“Coping to me means how you deal with situations and how you deal with stressful situations.”*

Charlotte kopplar termen coping kort och koncist till hur en individ hanterar en situation.

*“It means, to me, finding a way to handle something in a way that is healthy.”*

Även Carol är inne på samma spår men kopplar termen till hur man hanterar en situation på ett hälsosam vis. Det kan tolkas som hon upplever innebörden av termen på ett positivt sätt.

*“The term coping... how you deal with a stressful situation, it’s a negative, not a positive term cause it means that there is something you have to cope with. How you deal with a situation is how you cope...”*

För Kate är termen coping en negativ term eftersom hon kopplar det till att något inte står rätt till men även hon är inne på att det handlar om hur man hanterar en situation.

*“To be able to deal with situations. To have a functioning lifestyle, or hopefully more that just functioning. Learning and knowing how to have fun and relax.”*

Även Samantha kopplar termen till hur man hanterar situationer men tar det ett steg längre och menar att det handlar om att ha en fungerande livsstil där man måste lära sig att ha roligt och kunna slappna av.

## **Copinstrategier**

Vi har valt att dela upp copingstrategierna i de kategorier vi hade i uppsatsens teoridel. Viktigt att komma ihåg är dock att det är en teoretisk uppdelning vilket betyder att en och samma individ kan nyttja flera olika strategier i samma situation och att strategierna inte alltid är renodlade.

## **Socialt stöd**

Ett genomgående tema i vår undersökning var vikten av *socialt stöd* på arbetsplatsen och delvis också utanför den. Samtliga deltagare beskrev hur de upplevde att det var viktigt att få dela sina känslor och upplevelser med sina kollegor för att orka med i längden. Vikten av handledning framkom också som ett återkommande tema.

*“I think that is one of the helpful parts of being here actually, that there are people to talk to when you need to.”*



Samantha påpekar att det alltid finns någon att prata med på jouren om det behövs.

*”I often turn to my coworkers for support when I’m experiencing stress and that gives me a lot of strength.”*

För Mary är det viktigt att vända sig till sina kollegor när hon känner sig stressad.

*” [...] It’s important to sit down and talk to a colleague about what has happened, how the situation was and how you can handle it.”*

Att gå igenom situationer som varit uppger Charlotte är viktigt och även att prata om hur man i efterhand kan hantera de känslor som kommit upp.

*“It is all about having a good support system at work and at home...It really can prevent burnout and reduce stress in this profession.”*

Kate påpekar inte bara att det är viktigt med ett nätverk på jobbet utan även utanför.

*“I use to ventilate to my boyfriend, even if its sometimes is expressing some words that he knows nothing about it helps...”*

Nancy betonar vikten av att få uttrycka det hon upplever för sin pojkvän, även om det handlar om något som han inte helt förstår.

*“I would say that if I have peace and quiet at home and there is no hassles I would say that my family definitely gives me a lot of strength and support but on the other hand if there are conflicts at home it becomes as an extra stress factor in my life that reflects on my work.”*

Även för Carrie är det viktigt med stöd från familjen men hon påpekar också att det kan påverka hennes arbetssituation påverkas negativt då hon har konflikter hemma och inte har samma stöd från sitt hemnätverk.

Alla i personalen hade en handledare och erbjöds handledning en gång i veckan samt vid behov om det skulle vara något särskilt de gick igenom. Ett tydligt tema var också att handledning var viktigt för dem och att de använde handledningen för att få en djupare förståelse för vad som händer med dem under arbetets gång och efter och för att få ut sina känslor.

*“Supervision is important to describe how you’re feeling and get it all out.”*

För Carol är det viktigt med handledning så att hon får sätta ord på sina känslor och få ur sig allt hon bär på.

*“I feel that my co-workers can sense what I’m going through and you always have someone to talk to and we have supervision which also helps a lot.”*

Miranda känner att hennes kollegor har en känsla för vad hon går igenom och att det alltid finns någon att prata med, vilket anknyter till citaten ovan, men hon påpekar också att handledning är viktigt för henne.

*“One very important part in this job is to receive supervision...there you get to gather your thoughts and learn to get to know yourself and how to identify problems.”*

För Carrie hjälper handledningen henne att samla sina tankar och lära sig att lära känna sig själv och identifiera problem som man stöter på under arbetets gång.

*“I think good supervision is the key to handle stressful situations!”*

Kate menar att handledning är den viktigaste faktorn för att kunna utföra ett bra jobb och orka med i längden.

Andra former av socialt stöd som togs upp var att föreståndaren för jouten hade en ”open door policy” vilket innebar att personalen inte behövde boka tid för att träffa henne utan att de kunde komma när de kände att de behövde prata, vilket den här informanten upplevde som väldigt hjälpsamt. Hon trodde att hennes kollegor delade den känslan med henne. Det fanns dock informanter som istället upplevde att föreståndaren inte var särskilt flexibel och att det inte fanns så mycket stöd att hämta där.

Att ha grupphandledning samt att ”case conferences” där personalen kunde dela känslor och upplevelser med varandra samt få feedback kom upp som andra viktiga faktorer för att klara av den stressiga arbetssituationen.

### ***Problemfokuserad coping***

Olika former av *problemfokuserad coping* där informanterna aktivt försökte förändra situationen de befann sig i kunde också hittas i intervjumaterialet. Det handlade i huvudsak om att strukturera upp kaotiska situationer för att kunna gå vidare i arbetet.

*“I would try to calm them down, try to find out what the situation is and why they are yelling”.*

När Miranda ställs inför situationer där klienterna eller deras barn barnen skriker rätt ut och det är kaos så försöker hon förändra den kaotiska situationen till en mer ordnad genom att strukturera upp den och ta reda på vad det är som är fel för att kunna gå vidare.

*“I will get bummed and then get structured and then I find a way to organize it in front of me...whatever the issue is...and whether it is something that I actually physically have to do or it's just something I have to think about...I would be thinking about how I can structure it...”*

På frågan hur Nancy hanterar en stressig situation uppger hon att hon strukturerar upp den för att förändra den, det kan vara på både ett fysiskt plan eller bara på ett mentalt att göra upp en plan för vidare handling.

*“To take a step back to gather and structure my thoughts is a good strategy for me I think.”*  
För Carrie är det viktigt att ta ett steg tillbaka för att kunna tänka klarare och forma en plan för hon ska gå vidare och strukturera upp situationen.

### ***Känslfokuserad coping***

Några känslfokuserade strategier kunde vi också skönja i vårt intervjumaterial. Personalen använde sig som nämns i teoridelen av känslfokuserad coping då de inte ser någon möjlighet till att fysiskt förändra sin situation. Till stor del handlade det om att omvärdera situationer och tänka i alternativa banor som att påminna sig om vad som rent praktiskt är möjligt att göra för sin klient och inte vad de skulle vilja göra för sin klient.

*“You just have to realize yourself that every problem is not your problem...like, you do the best thing you can. If you feel stressed out you have to remind yourself that I can't do anything about it, I can't control it so kind of do the best you can to fix it or try to help the situation and then let it go because there is nothing you can do.”*

Kate beskriver att det är viktigt att påminna sig om att varje problem man möter i sitt arbete inte är någonting man kan göra någonting åt och att man bara kan göra sitt bästa, vilket inte alltid är vad man önskar.

*“There has been times where I've been giving up listening to clients when I almost can't hear what they are saying because I've been thinking “I cant believe what they are going through”*

*or "I cant believe that they made this decision". I sort of go someplace else until Im ready to take in more information but it is hard to refocus and listen to them after that."*

Nancy säger att det har förekommit att hon har gett upp att lyssnat på vad klienten sagt, utan tänkt på vad klienten varit med om och vilka beslut hon tagit, hon har stängt av. Hon säger vidare att det är svårt att fokusera igen om hon tänkt i sina egna banor istället för att lyssna till vad klienten säger.

*"If I have been in a situation that affected me emotionally I try to talk through it with a co-worker and then put it aside, calm down and tell myself that when I get of the subway I will not think about it anymore and there is nothing more I can do until I'm back at the office again."*

Charlotte säger att det är viktigt att prata ut om vad som hänt, socialt stöd, men att hon använder sig av en slags blockeringsstrategi där hon försöker påminna sig om att det inte finns något hon kan göra förrän hon är tillbaka på kontoret igen iallafall.

*"When I face a stressful situation I say a prayer to gain some strength and will then re-evaluate the situation with the help of god. I will try to search for alternative ways of looking at the problem."*

Mary ber en bön då hon hamnar i en stressig situation och omvärderar sedan situationen med guds hjälp. Hon menar att det hjälper henne att se problemet ur ett annat perspektiv.

*"Sometimes you feel anger towards people who are outside the shelter. You know, it can also be feelings of anger towards the parents."*

Carol beskriver hur hon riktar ilskan hon har inom sig mot individer som inte jobbar på jouten utan som finns utanför.

### ***Alternativa copingstrategier***

Informanterna beskrev åtskilliga strategier som vi valt att klassa som *alternativa copingstrategier*. Ett annat tydligt tema i vår undersökning var att informanterna hade en rutin som de följde efter jobbet. Alla informanterna uppgav att de efter en dag på jobbet åkte hem och duschade eller badade. Var de valde att göra efter att de duschat var olika men följde ofta en rutin.

*“When I come home I take a shower and prepare dinner, I also love a glass of wine and just hang out with my family and think about something that doesn't concern work.”*

Carrie följer denna ovan nämnda rutin med att ta en dusch och laga mat. För henne kan det vara avslappnande att ta ett glas vin när hon kommer hem också. Carrie har som nämns ovan en rutin när hon kommer hem efter jobbet. Att ta ett glas vin som del av den rutinen uppgav fler informanter och hur det hjälpte dem att slappna av och lägga dagens arbete bakom sig.

*“I watch TV to escape reality a bit and not have to think about anything.”*

Carol uppger att se på Tv är avslappnande för henne och hon på så vis kan koppla av. Att se på tv eller göra någonting annat som möjliggjorde för dem att inte ”tänka på något” var ett återkommande tema i vårt intervjumaterial.

*“To work out, I need to do that more [...] I've noticed that yoga has a positive effect on me. To go out for walks and get some time for myself. It's very important to get some time for myself even if it's just for half an hour or so.”*

För Charlotte är det viktigt med träning och yoga har en positiv effekt på henne, även en annan av hennes kollegor uppger yoga som en form av träning som hjälper henne att slappna av och släppa stressen. För Charlotte är det vidare viktigt att få tid för sig själv även om det bara är en halvtimme.

Enligt Lazarus och Folkman kan fysiskt träning räknas som fysiskt coping som är en problemfokuserad strategi. Vi har dock valt att sätta den här under alternativa strategier för att vi inte anser att träning och yoga egentligen inte förändrar den stressfulla situationen i ögonblicket.

*“I pray a lot. I spend time every day talking to Jesus, praying, asking him to help the clients through their hardships and to help the staff in their work.”*

Jag ber mycket säger Mary and uppger vidare att Jesus är ett stöd för henne i arbetet med klienterna. Religion var även det ett återkommande tema i vårt material och hur gospel, bön och besök i kyrkan gav informanterna styrka.

*“[...]I think that sometimes I have actually cried cause it was so bad that either I sat down here and I got teary eyes or I went to the bathroom and got really emotional about it because it was so bad.”*

Det händer att Kate har gråtit efter ett möte för att hon varit så berörd av vad hon hört. Att gråta förekom i olika former, en informant uppgav att hon ibland grät med sina klienter och att hon upplevde att det var bra för dem båda. Andra uppgav att de grät men som i Kates fall efter för att de inte tyckte att det passade deras professionella roll att gråta med klienten eftersom de skulle skada deras relation.

Andra strategier som informanterna uppgav hjälpte dem att hantera stressen på arbetet involverade att skriva av sig vad de känner, samt att uttrycka sig med hjälp av konst. Använda humor i arbetet framkom också som ett sätt att orka med arbetsdagen och de stressiga situationer som den kan bjuda på.

#### **4.4 Locus of control**

##### **Upplevelsen av inre och/eller yttre locus of control**

Då det gäller locus of control var ett tydligt tema att de flesta av informanterna upplevde en blandning mellan yttre och inre locus of control. De talar om en kombination, att man påverka sitt liv (i viss utsträckning) men att det finns faktorer som påverkar våra liv vilka är bortom vår kontroll:

*”I believe that what happens to me is my own doing, but I can’t always control everything and do the changes I want to do.”*

Nancy ger uttryck för en kombination av inre och yttre locus of control genom att beskriva hur hon upplever att hon visserligen själv har en del i vad som händer henne men menar att det även finns saker som ligger bortom hennes kontroll.

*“I believe that people can control their own lives to a certain extent, but there are some external forces that can effect what directions your life takes sometimes.”*

Även Charlotte ger uttryck för denna kombination genom att hävda att människor kan kontrollera sina liv i viss utsträckning men att “yttre krafter” ibland påverkar vilken riktning livet tar.

*“I don’t think that anyone can control their life, no...I think to an extent you can but you can’t help things like wealth, glamour, who your parents were, you can’t control the temperament of your children no matter how much you try to teach them, you can’t control your sex, you can’t control the abusers, can’t control the police department. I just described what you can’t*

*control, but to take some responsibility for it...you do have a little room to play with."*

Kate inleder med att hävda att man inte kan kontrollera sitt eget liv och nämner en rad faktorer som hon menar att man inte kan påverka i sitt liv, som vilka dina föräldrar är, ditt kön, dina barns temperament, den misshandlande partnern och polismyndigheterna. Hon avslutar dock med att säga att man ändå någonstans kan ta ett eget ansvar och menar vidare att man har lite "spelrum" att själv påverka sin situation, vilket indikerar att inte heller Kate ger ett renodlat uttryck för varken inre eller yttre locus of control.

Att sätta sin tilltro till högre makter kan anses vara ett exempel på att ha yttre locus of control, då man så att säga har överlämnat kontrollen över sitt och andras liv till exempelvis Gud:

*"I believe in the fate God has in stored for us. He has a plan for all of us, even if we don't always understand or necessarily like it...but it's beyond our control."*

Mary sätter sin tilltro till Gud och menar att han har en plan för oss alla (även om vi inte alltid förstår eller tycker om det) vilket innebär att vi inte själva har kontrollen över våra öden.

*"I think that most of the time as a social worker you would like to think that you did it 'cause you gave the client the tools or you gave the client information, but most of it is the client because they have to use them."*

Kate tror att man som socialarbetare ofta vill tro att man själv har haft en del i klientens positiva förändringar, men menar att det i själva verket är klienten själv som står för förändringarna i deras liv.

Det fanns vidare de som uttryckte en ganska klar inre locus of control där de såg sin egen roll i vart de befann sig och betonade att man har möjligheter att själv påverka sin situation genom egna förmågor och prestationer:

*"I believe that it's me who have played the biggest part to where I am today. It would be really weird to think anything or anyone else controlled my life..."*

Carries uttalande ger ett exempel på en inre locus of control då hon säger att hon anser att hon själv tagit sig dit hon är idag. Hon upplever att det hade varit konstigt att tro att något eller någon annan skulle ha kontroll över hennes liv.

*“I would say that people control pretty much in their lives and that people have a choice. Sometimes these choices can be very limited....but I don't believe in fate...I believe that you can change your situation.”*

Samantha anser att människor har kontroll över ganska mycket i sina liv och att man alltid har ett val, även om valmöjligheterna kan vara begränsade för vissa människor. Hon tror inte på ödet utan menar att man själv kan förändra sin situation.

### **Locus of control kopplat till stress och tillfredsställelse i arbetet**

Informanterna i vår undersökning tog upp en rad olika faktorer som de upplevde vara stressande i deras arbetsmiljö. Man kunde i vissa fall se en koppling mellan en upplevelse av brist på kontroll (vilket skulle kunna kopplas samman med en upplevelse av yttre locus of control) och upplevelse av stress:

*”And to me...to see the children get hurt and feel that it's not much I can really do about it...that for me is the hardest part.”*

Charlotte tycker att det allra svåraste är att se barn som far illa och känslan av att det inte finns så mycket hon kan göra för att påverka situationen.

*“The time aspect can be very stressful...I would say that this is a very chaotic working environment.”*

Carrie tar upp tidsaspekten och den kaotiska arbetsmiljön som stressmoment.

*“I felt extremely small as a person, with no power and no control...very left out...to me that was very stressful.”*

Carrie tar även upp att känna sig liten som människa, att känna brist på makt och kontroll och att känna sig utelämnad som stressande faktorer i arbetet.

*“The hardest part of working here is how little we as workers can do, how ineffectually it can be. Maybe we can give them (the clients, författarnas anmärkning) a winter coat or social support, which also is important, but we can't really always help them find a place to live and we can't keep them from the streets...”*

Nancy tycker det svåraste med arbetet är känslan av att det är så lite man kan göra för sina



klienter, att man sällan kan hjälpa dem att hitta någonstans att bo och hålla dem borta från gatan.

*“I have sometimes felt a bit questioned, from my supervisor and co-workers, and that makes me feel like I don’t have control.”*

Charlotte har ibland känt sig lite ifrågasatt av föreståndaren och medarbetare vilket får henne att känna att hon inte har kontroll.

Att försöka återta kontrollen över situationen, att uppnå en inre locus of control, kan vara ett sätt att reducera stress. Då vi ställde frågor om vad den ideala lösningen på en stressfull situation skulle vara fick vi följande svar:

*“I feel that if I have control over the situation, I would know what to do. And that would be the solution to a stressful situation.”*

För Miranda reduceras stressen när hon känner att hon har kontroll över situationen och vet vad hon ska göra.

*“Ideally I would go to myself and try to figure out what I can do about the situation.”*

Kate säger att hon skulle gå till sig själv för att finna en lösning på situationen och därigenom reducera stressen.

*“Sometimes the emotions step in, but once I know what I’m doing, it’s good.”*

Miranda upplever att känslorna tar överhanden ibland, men när hon väl vet vad hon ska göra så känns det ok.

### **Trivsel på jobbet**

I vår undersökning ville vi undersöka om trivsel/tillfredsställelse på jobbet hade en koppling till locus of control och hur denna i så fall såg ut. Samtliga informanter uttryckte att de ibland kände att de skulle behöva en paus från jobbet och ta lite tid ledigt från detta. Det var dock ingen som uttryckte att de vantrivdes på något vis utan den generella upplevelsen var att arbetet kändes givande, att det var en trivsamt arbetsplats med god sammanhållning, men att de ibland kunde känna att de blev överväldigade och kunde behöva lite ledig tid. För att få en uppfattning om informanternas upplevelse av trivsel på arbetet hade vi en fråga som under-

sökte hur känslan hos informanten var på söndagskvällen då de hade hela arbetsveckan framför sig.

*“It depends on what has happened here, what’s going on with the clients and how that affects me. Sometimes I really look forward to coming here and sometimes I wish I had an extra day off.”*

Kate säger att det beror på hur läget är på jousen, vad som pågår och hur detta påverkar henne, ibland ser hon fram emot att komma till jobbet, och ibland upplever hon att hon skulle behöva en extra dag ledigt.

*“Sometimes I can feel tired and worn out, but then I turn to God and he gives me the strength to carry on.”*

Mary beskriver att hon ibland känner sig trött och utsliten och att hon då vänder sig till Gud för att få styrkan att fortsätta.

*“Sometimes I feel that I just have to get through the working week as best as I can, and sometimes I really enjoy being here. I know that after a tough period it always turns around and gets easier, it goes up and down and you just have to go along with it ”*

Charlotte berättar att det går upp och ner, ibland upplever hon att det bara handlar om att ta sig igenom arbetsveckan så gott det går och ibland trivs hon verkligen med arbetet. Charlotte menar att efter en tuff period så vänder det alltid förr eller senare och blir lättare igen.

## **5 Analys**

### **5.1 Resultatdiskussion**

#### **5.1.1 Upplever jourpersonalen stress inom sitt arbete och hur tar den sig i så fall uttryck?**

För att svara på vår fråga gällande stress anser vi det viktigt att klargöra att samtliga informanter upplevde stress i arbetet på kvinnojousen. Detta visade sig stämma väl överens med Brown och O’Brien (1998) och Moszynynskis mfl (2002) studiers resultat (gällande kanadensiska sjuksköterskor och anestesijuksköterskors upplevelse av stress). De teman som vi valde att presentera informanternas utsagor kring var: personlig innebörd av stress, respons på stress och förebyggande delar som kan minska stress. När informanterna beskrev personlig innebörd av stress samt deras respons på stress så

beskrev många av dem känslan av att känna sig överväldigad och att stress var något som orsakar känslomässigt och fysiskt obehag. De beskrev att detta kunde ta sig uttryck i trötthet, spänningar i kroppen samt att stress kunde påverka sömnen (att de hade svårt att sova) och aptiten (hungerkänslorna blev påverkade). En del informanter särskiljde också positiv och negativ stress. Positiv stress sågs som något som kunde hjälpa dem att få mer fokus i sitt arbete och därmed få fler saker gjorda på mindre tid medan negativ stress kopplades samman med att ha för mycket att göra och samtidigt ha för lite tid att göra detta på. Detta resultat stämmer överens med Kinzl m.fl. (2007) studie och deras resultat, då vi (som tidigare nämnt) kunde se att våra informanter upplevde stress på grund av tidsbrist, brist på resurser samt hög arbetsbörda.

Idag fokuseras stor del av människors uppmärksamhet på de negativa delarna av stress även om man ofta är medveten om de potentiellt positiva effekterna. Detta kan ha att göra med att den negativa stressen är den som direkt kopplas med negativa känslor såsom känslan av känslomässigt och fysiskt obehag såsom trötthet, utbrändhet och utmattning och därmed är något som ska undvikas.

Ett tydligt tema gällande informanternas upplevelse av stress var bland annat att informanterna uppgav brist på kontroll i arbetet samt att arbetsplatsens struktur inte alltid var den bästa. Vi tänker att detta kan hänga ihop med tidspressen som de upplevde och som vi redan nämnt exempelvis att prestera på kort tid på en arbetsplats som man upplever ha en dålig struktur. Detta kan påverka effektiviteten och öka känslan av stress samt göra att personen i fråga upplever sig ha mindre kontroll. Enligt en studie som Skagert mfl (2007) gjort gällande chefer i den offentliga sektorn så visade det sig att brist på struktur var en stor stressfaktor hos dessa chefer vilket stämmer överens med vårt resultat.

Att arbeta på en kvinnojour innebär en viss utsatthet. För personalen kan ett nära samarbete med klienter i kris, som dessutom kan ha problem med drogmissbruk med mera innebära att deras (personalens) individuella säkerhet kan komma att hotas. I intervjuerna framkom det att stor del av jourarbetarnas tid läggs på att medvetandegöra och arbeta med klienters säkerhet, vilket kunde innebära ett stressmoment då personalen upplevde ständig oro var det gällde frågor kring klienters och deras barns säkerhet. En annan stressfaktor som vi kunde se rörande personalens kontakt med klienterna var att en del informanter upplevde sig inneha en dubbel roll gentemot klienterna, då de å ena sidan ska kontrollera dem och å andra sidan stötta dem. Detta tror vi kan vara ett återkommande tema inom många yrken (speciellt inom socialt arbete) där någon slags myndighetsutövning finns med i bilden då den dubbla rollen handlar om att ha en kontrollerande funktion samtidigt som den ska vara stödjande.

Vi tänker också att stressen som de upplevde kunde kopplas ihop med den empati de kände för sina klienter och deras barn, många gånger kunde de beröras av traumatiska historier som de fick höra berättade och beröras av livsödena de träffade på i sitt arbete. Detta resultat fann vi stämma överens med Kinzls mfl (2007) studie och Browns och O'Briens (1998) studie då våra informanter dessutom kopplade ihop känslan av stress med händelser/situationer där de kände oro för och konfronterades av klienters och deras barns känsloladdade berättelser. Många av informanterna påpekade dessutom att de kunde känna sig otillräckliga, frustrerade och ledsna över begränsningarna som fanns i det som de kunde göra för sina klienter. Samtliga nämnde att det kunde vara svårt att inte ta med sig arbetet hem. Det faktum att dessa jourkvinnor ofta berörs av klienters livsöden och berättelser ser vi också som något som vi känner igen och tror flertalet socialarbetare, världen över, tampas med och tvingas hantera. Vi tänker att det ligger i människors natur att känna empati och medkänsla med människor i utsatta lägen och när det gäller barn som far illa så tänker vi att det är vanligt att man som socialarbetare berörs extra mycket. Detta kan delvis tänkas bero på att barn är väldigt utelämnade åt vuxna människor och att det finns någon där som tar hand om - och bryr sig om dem.

Förebyggande delar som visade sig kunna minska stressen hos informanterna var om informanterna upplevde att de kunde förbereda sig innan en stressig arbetssituation och även att ha ett fungerande liv utanför arbetet. Dessa nämnda delar ser vi som väldigt viktiga i en människas liv. Att kunna förbereda sig för en situation som man finner stressande gör också att man känner kontroll över situationen. Dessutom tror vi att en individs sociala liv utanför arbetet måste fungera för att personen ifråga skall må bra även på arbetet.

### **5.1.2 Vilka copingstrategier använder sig jourpersonalen av?**

Som framgår av resultatsektionen så använde jourpersonalen en bred variation av copingstrategier för att hantera den stress de ställdes inför. Intervjumaterialet gjorde det tydligt att det finns lika många copingstrategier som det finns individer. Vissa likheter fanns dock mellan hur människor hanterar stressen, därför har vi valt att behålla kategorierna även om strategierna ofta inte är renodlade utan går in i varandra.

Moszcynski och Haney (2002) kom fram till att socialt stöd var viktigt för sjuksköterskorna i sin studie för att orka med stressen. Enligt dem så var det viktigt att få dela sina arbetsrelaterade känslor och upplevelser med sina kollegor för att få stöd och bekräftelse.

Olika beskrivningar av vikten av socialt stöd för att hantera den arbetsrelaterade stressen förekom även i vår studie vid upprepade tillfällen, både i de enskilda intervjuerna och genom materialet i stort. För att klara av stressen så var det viktigt för jourpersonalen att få dela sina tankar och känslor med sina kollegor för att få stöd och styrka att orka. Att dela sina upplevelser med andra ledde till reflektion över vad som hänt och hur man kan hantera situationen i dagsläget men även hur man kan tänka nästa gång man hamnar i en liknande situation.

Det framkom att sjuksköterskorna i Moszcynski och Haneys (2002) studie hellre delade sina arbetsrelaterade stresskänslor med sina kollegor än med familj och vänner, delvis på grund av sekretesskäl. Vi fann liknande resultat i vår studie. Att ha ett stödjande nätverk utanför juren ansågs som viktigt men när det kom till att dela arbetsrelaterad stress så vände sig våra informanter hellre till sina kollegor. Informanterna i vår studie nämnde sekretesskäl som ett skäl för att vända sig till sina kollegor i första hand men även för att kollegorna redan var insatta i problematiken och därmed lättare kunde relatera till problematiken. Familjen var dock för många ett mer förebyggande stöd och att ha en familj upplevdes i sig vara en stärkande faktor för att orka.

Att söka efter och få självbekräftelse var en mycket använd copingstrategi bland anestesijuksköterskorna i Kinzl mfl:s studie och kan tolkas vara vad jourarbetarna i vår studie sökte efter när de sökte sig till sina kollegor för stöd, och att få veta att de dög och gjorde ett bra jobb. Att få en klapp på axeln helt enkelt. Det finns därför indikationer på att vårt resultat stämmer överens med Kinzl mfl:s (2007) resultat vad gäller självbekräftelse. Även i Schoolers studie (2004) om räddningsarbetare och Skagert mfl:s (2007) studie om chefer inom den offentliga sektorn så framkom det hur viktigt det var med socialt stöd på arbetsplatsen och/eller utanför den för att orka med de stressiga arbetssituationerna, vilket stämmer överens med vårt resultat.

En annan form av socialt stöd som var ett återkommande tema var handledningen där personalen fick möjlighet att beskriva vad de känner och på så vis ”få det ur sig”. Det beskrevs också som ett tillfälle att kunna samla sina tankar och lära känna sig själv bättre och ett forum för att identifiera och klara ut problem man stöter på i sitt arbete. Det framkom vidare i vår studie att medan vissa fann stöd i jurens föreståndare så upplevde andra henne som oflexibel och inte till lika betydelsefull. I Skagert mfl:s (2007) studie så beskrev cheferna hur de upplevde det som viktigt att skapa ett stödjande, förtroendefullt och säkert arbetsklimat för sin personal. I vår studie finns indikationer på att den här stödjande och förtroendefulla arbetsklimatet finns, främst kollegor emellan. För en några av informanterna så var

föreståndaren del av det förtroendefulla arbetsklimatet medan hon för andra var en bifigur. Vi antar dock att det kan ligga i personliga faktorer mellan de individuella arbetarna och föreståndaren snarare än att föreståndaren inte var kapabel att skapa ett sådant klimat på jouren. Detta resonemang påvisar dock återigen hur viktigt det är med ett stödjande socialt nätverk på en arbetsplats, som kvinnojouren, där det förekommer mycket stress.

Exempel på problemfokuserad- såväl som känslufokuserad coping förekom i vårt intervjumaterial. De problemfokuserade strategierna handlade om att på olika sätt få kontroll över situationer eftersom personalen upplevde att det var obehagligt att inte ha kontroll över situationen. Det handlade återkommande om att strukturera upp situationen och få en förståelse för den. Att ha kontroll över situationen och att ta steg för att få kontroll över en situation har redovisats i flera olika undersökningar. I Kinzl mfl:s studie (2007) till exempel var en av de mest använda copingstrategierna bland anestesijuksköterskorna att söka sätta sig i en position där de kunde kontrollera situationen, vilket stämmer väl överens med vårt resultat. Även i Brown och O'Briens (1998) studie framkom att planering var viktigt för jourarbetarna i deras studie och att det gav dem en känsla av fullbordande.

De känslufokuserade strategierna handlade huvudsakligen om tankemässiga strategier för att skilja vad som är möjligt att göra för en klient från vad man skulle vilja göra. Att förflytta sig mentalt under samtalet då det blir för mycket förekom också. I Brown och O'Briens studie (1998) framkom det att jourarbetarna de undersökte använde sig av den känslufokuserade copingstrategin mental förflyttning när det blev för stressigt, vilket alltså stämmer överens med vår studie. Om det blev för mycket för våra informanter kunde det förekomma att fokus låg på vad som hade sagts istället för att lyssna vidare, det blev en slags mental förflyttning då det blev för jobbigt. Det var inget frekvent återkommande tema men det kom upp.

Att i en intervju uppge att man stänger av och inte lyssnar på en klient tror vi inte är helt lätt att erkänna för sig själv och för utomstående, som oss i det här fallet. Vi tror att det eventuellt är lättare att berätta om det i en enkätundersökning, som Brown och O'Briens (1998) studie delvis var, där man är anonym. I många fall är man kanske inte ens medveten om att man gör det. Vi tror dock att det kan vara en strategi som förekommer mer frekvent än vad som framgick i vår studie och är något som behöver utforskas vidare för att kunna uttala sig om. Lazarus och Folkman (1984) påpekar dock att strategin mental förflyttning kan ses som både en negativ och positiv strategi, beroende på kontexten, då de hävdar att det inte finns bra och dåliga strategier på ett generellt plan utan det måste sättas i en kontext och relateras till individen och dennes situation. Brown och O'Brien (1998) talade om risken med strategin då det fanns en risk för att utveckla en cynisk och okänslig bild av sin klient, vilket

vi egentligen inte kan uttala oss om på grund av det tunna resultatet men inte så några indikationer på. Vi tror att vårt resultat eventuellt kan relateras till Lazarus och Folkmans (1984) ståndpunkt att det inte finns bra och dåliga strategier. För en av informanterna verkade strategin fungera på ett tillfredsställande sätt och vi upplevde inte att användandet av den medförde några negativa konsekvenser. Vi kan dock se att det skulle kunna vara en strategi som kan leda till cynism, vilket visats i studier av Brown & O'Brien (1998).

En annan känslufokuserad strategi som beskrevs i vår studie var att rikta ilska som en informant bar på mot något på utsidan på jobben, som bostadsförmedlingar som inte svarade på hennes samtal eller föräldrar till klienterna som inte ställde upp för sina barn som hon önskat. Hon riktar på så vis ilskan från sig och kan på så vis hantera den och eventuellt bearbeta den. I Moszcynski och Haneys (2002) studie så skäller sjuksköterskorna i studien ut transportteamet och får på så vis en slags debriefing och lättar på ilskan de bär inom sig. I det här fallet är det inte en problemfokuserad strategi eftersom strategin stannar på tankeplanet men är liknande genom att samla sin ilska och rikta den mot en punkt, som till viss del är relevant men som inte har någon större skuld i den situation som klienterna befinner sig i. Även en annan informant riktade ilskan hon bar på över klientens svåra situation utåt ifrån sig, i det här fallet mot samhället i stort.

En annan överensstämmelse mellan vår och Moszcynski och Haneys studie är vikten av religion som copingstrategi, för i vår studie jourpersonalen och i deras studie sjuksköterskorna. Religion i alla dess former, som att gå i kyrkan, be, lyssna på gospel samt känslan av att ha något högre att vända sig till för stöd framkom vid upprepade tillfällen i vår studie som en copingstrategi. Vidare kunde det inkludera att få styrka i stunden samt att ha någon att vända sig till för råd när det gällde klienter till en form av socialt stöd, av att bara gå till kyrkan och nätverket de hade där. Det beskrevs också hur det konkret kunde gå till då en jourarbetare genom bön omvärderade en svår situation då hon stod inför den.

Vi tror delvis att resultatet där religionen ges en så stor betydelse har att göra med att vår studie utfördes i USA och Moszcynski och Haneys (2002) studie i Kanada där religion spelar en större roll i vardagslivet än i Sverige. Dock visar det på vilken styrka det kan vara att ha en yttre kraft att vända sig till, vilket för oss kanske kan vara en övertro på teorier och metoder, såsom psykoanalys, för att ha en sanning att utgå ifrån och mäta sina handlingar med, vilket betyder att man delar ansvaret med "någon", gud eller metoden/teorins grundare och förespråkare.

De alternativa strategierna är egentligen ett hopplock av vad vi uppfattade som coping som vi inte tyckte passade in i huvudkategorierna problemfokuserad och känslufokuserad

coping eller socialt stöd. I den här gruppen framkommer dock de mer individuella formerna. Det mest framträdande temat som framkom var att alla informanter hade en rutin när de kom hem, och speciellt efter en stressig dag. Rutinen som såg olika ut för de olika individerna inleddes dock för samtliga med en dusch eller bad. Det kan ses som är en väldigt symbolisk akt, att skilja arbetsdagen från fritiden och att ”duscha av sig det som har varit”, släppa stressen och tankarna och klä på sig hemmarollen. Det går att tolka i all oändlighet vad det betyder men vi tror att denna rutin är av största vikt då vi tänker att denna copingstrategi uppfyller en symbolisk viktig mening. Eftersom flera informanter beskrev situationen på jobbet som kaotisk så kan det vara viktigt för dem att ha en rutin att följa när de kommer hem. De kan eventuellt på så vis bearbeta eller till och med reducerar stressen de varit med om under dagen och låta kroppen vila tills nästa dag. Den stress de upplevt och upplever på jobbet får stanna på juren och när de kommer hem är det en rutin och därefter ordning och reda.

I Kinzl mfl:s (2007) studie framkom att sjuksköterskorna i studien bland annat använde alkohol för att reducera sin arbetsrelaterade stress, det vill säga som en slags copingstrategi. Schooler (2004) fann liknande resultat bland räddningsarbetarna som han undersökte och det förekom att de använde alkohol för att släppa arbetsstressen. Även i vår studie uppgav informanterna att de tyckte om att ta ett glas vin när de kommer hem. Det ska dock tilläggas att det i vår studie gavs indikationer på att alkoholkonsumtionen var del av en annan rutin, som att ta ett glas vin till maten eller några glas vin på en bar samtidigt som man träffade människor, och inte som en hel copingstrategi i sig. Alkoholens lugnande effekt omtalades dock.

Fysisk träning framkom också som en stressreducerande aktivitet och yoga var en form som passade några av informanterna. Typiskt för yoga är att koncentrera tankarna och koppla bort allt annat vilket säkert kan vara en bra coping, man bryter stressen genom att helt fokusera på något annat (Serrander, 2003).

Som nämns ovan var det viktigt för deltagarna att få dela vad de gick igenom med sina kollegor. Det framkom att en del av informanterna också skrev ner vad de gick igenom, antingen i dagboksform eller som processanteckningar. Någon beskrev också hur hon använde konst för att kunna slappna av. Tydligt var att det var viktigt för att ge utlopp för det de gick igenom och som vi upplevde det, ”få det ur systemet”.

I Skagert mfl:s studie (2007) framkom det att det var viktigt för cheferna inom den offentliga sektorn, som de undersökte, att strukturera arbetet för att minska stressen. Även i vår studie framkom det att det var viktigt att strukturera, planera och ta kontroll över situationer. Ett problem med jourarbetet är dock att det är väldigt svårt att strukturera arbetet



och följa en rutin eftersom klienter kommer och går och det kan hända oförutsägbara saker hela tiden. Vår upplevelse och tidigare kunskap säger oss att ingen dag är den andra lik och kan då tolkas som att det kan vara en stressfaktor som kan vara svår att hantera.

I Skagert mfl:s studie (2007) så visade det sig vidare att en stressfaktor var att gå emot sina moraliska övertygelser, om de till exempel var tvungna att utföra ett beslut som kom uppifrån organisationen som de inte höll med om. Vi var förvånade att inga liknande beskrivningar kom upp i vår undersökning mer än omnämningar om den dubbla rollen jourarbetarna hade. Det torde vara många liknande beslut som jourarbetare måste hantera som till exempel då en klient brutit mot organisationens regler och jourarbetaren inte tycker att handlingen är skäl nog att bli utslängd för men organisationen har det som regel. Det vore dock intressant att undersöka närmare för att se om det existerar samt varför det inte framkom i den här studien.

De huvudstrategier som vi fann i vårt material var alltså att få socialt stöd från sina kollegor och i viss mån från sitt sociala nätverk utanför jouren.

Det rapporterades sparsamt om de strategier som vi benämnt känslfokuserad och problemfokuserad coping, även om de som framgår av resultatet rapporterades. Det beror troligen på att våra frågor var utformade på ett sådant sätt att de kom att tänka på de mest typiska strategierna än de mer komplicerade som de känslfokuserade och problemfokuserade strategierna kan uppfattas som. Lazarus och Folkman (1984) presenterar känslfokuserade strategier som undvikelse, minimering, distansering, avgränsning av uppmärksamheten, positiva jämförelser och urskilja positiva värden från negativa händelser. Av dessa så har vi bara resultat som kan styrka att informanterna använde sig av någon slags avgränsning av uppmärksamheten (informanten som uppgav att hon ibland slutade lyssna när hon hörde en historia som var för tung för henne). Vi tror dock att det är fler strategier som förekommer men de är eventuellt processer som är närmare att benämna, en del kanske händer utan att individen är medveten om det, det kan ha utvecklats till en mer automatisk respons som informanten inte reflekterar över. Viktigt att påpeka är dock att vi inte tror att det är en automatisk respons från informantens sida utan snarare något som uppfattas som så självklart så informanten inte reflekterar över det. Det kan också vara som vi är inne på ovan att det är strategier som man inte önskar ha och inte vill dela med oss eftersom det går emot bilden man har av sig själv. Att medge att man distanserar sig från en jobbig situation till exempel kan vara känsligt att berätta.

### **5.1.3 Vilken relation har jourpersonalens locus of control till stress och tillfredsställelse i arbetet?**

Vi vill börja med att klargöra att vi egentligen inte kan dra några slutsatser utifrån vårt resultat angående locus of control kopplat till stress och tillfredsställelse i arbetet eftersom vårt material angående detta visade sig vara alltför tunt. Vi har trots detta försökt att se vissa tendenser och indikationer på vilka kopplingar som skulle vara möjliga att faktiskt göra och slutsatser som möjligtvis kunde dras utifrån detta.

Inför denna undersökning ställde vi oss frågan vilken relation jourpersonalens locus of control hade till stress och tillfredsställelse i arbetet. Vi ville undersöka vilken typ av locus of control personalen hade (inre eller yttre) samt om detta gick att koppla till deras upplevelse av stress – och i förlängningen hur de trivdes på jobbet.

Att ha en inre locus of control kopplas samman med upplevelsen att man själv kan påverka sin situation vilket, som tidigare forskning visat (Dahlström, 2003), kan leda till att man inte upplever stress i lika hög utsträckning som de som har en yttre locus of control och därmed inte anser sig kunna förändra sin situation. Som Hahn (1999) kom fram till i sin forskning kan alltför höga stressnivåer leda till oklara arbetsroller och utbrändhet hos personalen. Efter att ha genomfört denna undersökning känner vi att vi helt enkelt har för lite materiel för att kunna dra några egentliga slutsatser om kopplingar mellan locus of control, stress och trivsel på arbetet. Då vi skulle undersöka om personalen upplevde en inre eller yttre locus of control visade det sig att de flesta upplevde en blandning mellan de båda, beroende på situationen, omständigheter etc. Grundaren till locus of control begreppet, Julian Rotter, menade själv att det just ofta handlar om gradskillnader då man talar om inre och yttre locus of control och att man sällan upplever det ena eller det andra i dess renodlade form (Duffy & Attwater, 2008). Detta gör det dock svårt att göra några direkta kopplingar mellan exempelvis inre locus of control och reducerad stressupplevelse.

Vi hade innan vi började undersökningen en slags hypotes om att vi skulle kunna se en koppling mellan att de som hade en inre locus of control även skulle uppleva mindre stress i arbetet eftersom de då skulle känna att de hade kontroll och möjlighet att påverka sin situation till det bättre. Vad vi kunde se utifrån informanternas svar var att de flesta blev stressade när de kände att de inte hade kontroll över situationen. De upplevde det som svårt och stressande att exempelvis känna att de inte kunde göra så mycket för klienterna som de skulle önska, en upplevelse av maktlöshet som rör något de själva inte kan påverka. Andra faktorer som nämndes som stressande var tidsaspekten (brist på tid) att arbeta under kaotiska omständigheter samt att känna krav och press på sig. Dessa faktorer har alla att göra med en

känsla av att inte ha kontroll och känna sig maktlös vilket skulle kunna kopplas till en känsla av yttre locus of control, våra resultat visar dock inte på någon sådan koppling.

För en del informanter hade religionen en stor betydelse i deras liv. Detta tror vi är något som är ganska typiskt för USA och är betydligt mer utbrett där än exempelvis här i Sverige där religionen oftast kanske inte tar så stor plats i människornas vardagsliv. Innan undersökningen förväntade vi oss att finna att de som upplevde yttre locus of control i högre grad skulle uppleva stress och därmed otillfredsställelse i arbetet eftersom de då skulle känna sig maktlösa och oförmögna att förändra och förbättra deras situation. Det visade sig dock att vi inte fann någon tydlig sådan koppling i resultatet. Vi gör dock en koppling mellan religion och yttre locus of control. Då man sätter sitt liv i händerna på Gud anser vi att man inte själv tar kontrollen över sitt liv utan överläter den till högre makter. När dessa informanter upplever stress i arbetet och utsätts för prövningar händer det att de vänder de sig till Gud för att få tröst och styrka och då de ger uttryck för att Gud har en plan för oss människor och att det mesta ligger bortom vår kontroll, så upplever de följaktligen inte stress i någon större utsträckning än exempelvis de med inre locus of control. Det faller sig ganska naturligt att om man tror att man inte kan påverka utan att Gud redan har en plan för oss alla, så har man heller ingen anledning att stressa upp sig.

Vårt resultat visar att samtliga informanter upplevde att de ibland skulle behöva en paus eller ledig tid från sitt arbete. Dessa svar visade sig vara väldigt likartade informanterna emellan och det gick inte att urskilja någon koppling exempelvis mellan att känna att man behöver en paus från jobbet och vilken upplevelse av locus of control man har. Informanterna uttryckte alla att de aldrig upplevde någon ångest eller obehag över att gå till arbetet utan att man generellt sett trivdes väldigt bra på sin arbetsplats.

Vi känner att vi delvis har uppfyllt vårt syfte med hänseende till locus of control då vi undersökt upplevelsen av inre och yttre locus of control och försökt se kopplingar till upplevelsen av stress och tillfredsställelse på jobbet. Det är dock svårt att dra några faktiska slutsatser av resultatet eftersom vi i och för sig skulle kunna se kopplingar men att detta skulle innebära att vi tolkade in för mycket i informanternas svar. Det skulle i värsta fall kunna innebära att vi gjorde kopplingar som i själva verket inte existerade. Resultatet är helt enkelt för tunt för att vi ska kunna uttala oss om det, vi hade möjligen behövt andra verktyg för att få fram mer omfattande och djupgående resultatmaterial.

Sammanfattningsvis kan man säga att vi utifrån vårt tunna resultat egentligen inte kan uttala oss om vilken relation locus of control har till stress och tillfredsställelse i arbetet. Det har inte gått att avgöra om individen har en inre eller yttre locus of control utifrån vårt in-

samlade material, förutom i något enstaka fall vilket gör det omöjligt att säga hur det kan relateras till både stress och trivsel. Att relatera locus of control till trivsel kompliceras ytterligare utav att ingen uppgav att de vantrivdes med sitt arbete och att det i materialet förekom både individer med vad man skulle kunna uppfatta ha inre såväl som yttre locus of control.

## **5.2 Metoddiskussion**

Widerberg (2002) skriver att kvalitativ forskning för många är synonymt med intervjuundersökningar och att det först när det är för sent som man reflekterar över att det kunde ha varit bra med en annan metod för att få svar på frågorna man vill besvara. För oss så vi har reflekterat över att det kunde ha varit bra att komplettera vår undersökning med en enkätundersökning men att vi kände att vi inte skulle hinna genomföra både på grund av tidsbrist så därför valde vi enbart intervjumetoden. Genom att utföra intervjuer så upplevde vi också att vi skulle ha den bästa möjligheten att få fram en förståelse för stress, copingstrategier och locus of control baserat på informanternas personliga uppfattning och upplevelser. Eftersom intervjuerna var halvstrukturerade så har detta ytterligare gjort att vi fått en ökad inblick i informantens tankar om dessa ämnen och hur de faktiskt hanterar stress (a.a.)

Vi har dock under analysarbetet av uppsatsskrivandet insett hur svårt det är att utforma frågor så man verkligen får fram den information man vill ha. Kvale (1997) menar att en bra intervjufråga bör bidra både tematiskt till kunskapsproduktionen och dynamiskt till skapandet av en bra interaktion mellan informanten och intervjuaren. De frågor vi hade i vår mall tror vi bidrog till skapandet av en bra interaktion mellan informanten och oss som intervjuare och att det bidrog till mycket reflektion hos informanterna över hur de hanterar stress och vad som är viktigt att tänka på och så vidare. Vi anser dock att många frågor inte var tillräckligt tematiskt anknutna och därför inte gjorde vårt intervjumaterial så djupgående som vi önskat.

När vi analyserade vårt material så insåg vi till exempel att vi hade fått väldigt mycket information som visade på hur viktigt socialt stöd var men när det kom till andra strategier som problemfokuserade och känslfokuserade strategier så var resultatet tunt. Det tror vi inte beror på att det inte existerar utan snarare på att frågorna i vår intervjumall inte var utformade för att utforska dem, de var som Kvale (1997) skriver inte tillräckligt tematiskt bundna till vår undersökning. Widerberg (2002) skriver om problemet med att utforma en användbar intervjuguide. Hon beskriver att guiden i konkret form ska vara det översatta uttrycket för det man önskar analysera. Något som vi inte har gjort till fullo. Widerberg beskriver vidare hur

studenter lätt börjar med att ta med en rad, som de tycker, relevanta bakgrundsvariabler men att de frågor som ska ringa in det undersökta temat får för lite utrymme eller helt enkelt inte finns. Vi känner tyvärr igen oss alltför väl i den problematiken (a.a).

Vi tror nu i efterhand att det hade varit bra att komplettera vår intervjuundersökning med något av de skalmätningens verktyg som finns och som användes i till exempel Brown och O'Briens studie (2002) för att mäta copingstrategier och andra verktyg för att kunna mäta locus of control. Vi hade därmed fått ett material som kunnat besvara våra frågeställningar på ett mer omfattande och ingående sätt.

För att försäkra oss om så hög validitet som möjligt i uppsatsarbetet tog vi hjälp av Kvaless (1997) sju validitetsstadier. Under *tematiseringsfasen* bör hänsyn tas till kopplingen mellan teorin och undersökningens forskningsfrågor. I vår studie fanns en direkt koppling mellan litteraturen vi gjort och de frågor vi sedan formade som våra frågeställningar. *Planeringsfasen* innefattar ett övervägande av metod. Den kvalitativa metoden med uppsatsens frågeställning, våra grundläggande begrepp samt bakomliggande teorier hjälpte oss som undersökare att närma oss syftet med denna uppsats. Vi fann dessutom att vår metod passade vårt syfte som var att undersöka stressfaktorer, upplevelser av locus of control samt jourpersonalens copingstrategier genom att ta del av personalens tankar, känslor, upplevelser samt erfarenheter vad gäller dessa faktorer. Under *intervjudelen* av arbetet så gäller validiteten tillförlitligheten hos intervjupersonernas rapporter samt kvaliteten hos själva intervjuandet. Det som sägs bör ständigt kontrolleras. Att två av oss författare kände till verksamheten och även var bekanta med informanterna tror vi hjälpte oss att få ett material som ligger nära det intervjupersonerna ville ha sagt. Det var en öppen kommunikation mellan intervjuare och informanter och de två som gjort sin praktik på juren kunde relatera till den information som lämnades, vilket vi ser som ett tecken på att vi förstått informationen på ett adekvat sätt samt att informanterna lämnade sanningsenliga svar. *Utskriftsfasen* innehåller en valideringsaspekt eftersom det är viktigt att kunna överföra det som sagts till talspråk. Vi har för att få en så hög validitet som möjligt transkriberat intervjuerna så detaljerat som möjligt och diskuterat uttalanden som vi varit osäkra på. Under *analysdelen* gjorde vi en slags triangulering genom att arbeta mycket med våra resultat och påföljande analys på egen hand och för att kunna jämföra vad vi kommit fram till med varandra för att se om vi kom fram till liknande resultat och sedan diskutera oss fram till vad vi finner troligast med tanke på vår teori och kunskap om ämnet i stort. Kvale (1997) har som sitt sjätte stadium ett *valideringsstadium*. I det menar han att det rör sig om vilka valideringsformer som är relevanta för den specifika studien (a.a). Vi valde att, som vi presenterar ovan, att arbeta självständigt och sedan jämföra våra resultat. Det

jämför vi med den slags triangulering som Larsson (2005) benämner undersöknings-triangulering. Istället för att analysera materialet flera gånger vid olika tidpunkter som är en trianguleringsmetod för en ensam forskare så gjorde vi varsin analys som vi sedan jämförde för att få fram den analys som vi presenterar i denna uppsats. Vi kunde genom denna metod och med våra olika infallsvinklar diskutera oss fram till vad vi uppfattade var den tolkning som bäst representerade informanternas verklighet vad gällde stress, coping och locus of control. Som motparter i valideringsarbetet hade vi varandra med våra olika erfarenheter och ståndpunkter.

Kvales (1997) sista stadium som innehåller en valideringsaspekt är själva *rapporteringen*. Är uppsatsen en valid redogörelse för undersökningens resultat? Genom att ha många citat genom resultatdelen som vi dels behöll på originalspråk men också gjorde en tolkning på svenska så tycker vi att läsaren kan skapa sig en bild av vad informanterna förmedlade under intervjun. Men självklart är det ett stort element av tolkning involverat, främst i de översatta tolkningarna som beskriver vad vi tror att informanterna menade. Det har dock förekommit en diskussion författarna emellan för att fånga den ”riktiga” meningen av vad som sägs.

### **5.3 Framtida forskning och praktisk relevans**

Litteraturen som vi fann som behandlade stress och coping bland personal på kvinnojourer var begränsad. Det fanns dock väldigt mycket litteratur om coping bland målgruppen de arbetade med, det vill säga kvinnorna och barnen som kom till jouren. Det stämmer väl överens med upplägget på vår utbildning där fokus har legat på coping bland klienter och inte socionomerna.

Den litteratur vi använt oss av beskriver i stor utsträckning copingstrategier bland yrkesgrupper, som vi upplever jobbar under delvis liknande förhållanden som jourarbetarna i vår studie, det vill säga under mycket stress, snabba beslut och personligt ansvar för att nämna några faktorer.

Bland yrkesgrupperna i studierna vi tagit del av fanns sjuksköterskor, räddningsarbetare och anestesijuksköterskor samt chefer inom den offentliga sektorn. Detta visar på att det är relativt få studier gjorda som berör dessa ämnen, varför vår uppsats kan hjälpa till att fylla ut det tomrum som finns.

Många studier har visat att långvarig stress kan komma att leda till ohälsa. Fokus i denna uppsats har därför kommit att ligga på de negativa aspekterna av stress, mycket efter-

som den ökade ohälsan i arbetslivet fortsätter att utmynna i sjukskrivningar (Ljungblad 2005). Därav anser vi att det fortfarande finns mycket kvar att lära kring stress och copingstrategier vilket kan ligga grund för många sorters framtida forskning

För att motverka de negativa sidorna av stress så ser vi att det kan vara intressant att vidare undersöka positiva delar av stress. På så sätt skulle man kunna öka kunskapen kring positiv stress och ev. använda sig av denna kunskap för att motverka negativ stress i arbetslivet.

I denna undersökning har vi dessutom valt att fokusera på faktorer i arbetslivet kopplat till stress, coping och locus of control. Därmed har vi endast snuddat vid jourkvinnornas sociala situation utanför arbetet vilket vi tänker kan vara en stor faktor som kan påverka den upplevda stressen på arbetet hos dessa kvinnor. Detta kunde breddat vår undersökning samtidigt som vi ser det som ett ämne för framtida forskning, där man skulle kunna sammanlänka stress på arbetsplatsen med stress i privatlivet.

I Anderssons (2000) studie kring barnavårdsutredare har han som förslag till framtida forskning en tanke om att man kan mäta utbrändhet genom att genomföra ett experiment där man har två grupper av socialarbetare där ex. ena gruppen får utlära och instruerade copingstrategier som de kan använda i sitt arbete medan den andra s.k. kontrollgruppen blir utan denna kunskap. Man skulle därigenom kunna se hur många i respektive grupp som upplever sig utbrända inom ett år. Resultatet skulle kunna spela en avgörande roll i frågan om huruvida det är meningsfullt att lära ut copingstrategier som kan förhindra utbrändhet. (Anderson 2000). Ett liknande experiment skulle vi vilja utföra med socialarbetare för att vidare utforska relevansen av att lära ut användbara copingstrategier, resultatet av denna studie skulle sedan kunna fungera som något slags kunskapsbelägg för att utläring av adekvata copingstrategier är nödvändigt.

Vidare skulle detta material kunna användas och byggas på med fler studier kring ämnet för att lättare kunna generalisera och på så sätt få mer kunskapstyngd bakom ett eventuellt resultat. Exempel på sådana studier skulle kunna vara att man ökade undersökningsgruppen till antalet och tittade på andra yrkeskategorier utöver socialarbetare där utmattning och utbrändhet är vanligt förekommande. Vidare studier inom ämnet skulle dessutom kunna handla om hur man på bästa sätt skulle kunna lära ut adekvata copingstrategier för att du som person ska kunna hantera stressituationer på ett mer tillfredsställande sätt.

Samtliga studier skulle sedan ligga till grund för en vidare kunskapsutveckling inom området samtidigt som dess resultat förhoppningsvis också skulle kunna leda till motivation

för både arbetsgivare och universitet att lägga mer vikt på att lära ut copingstrategier till sina studenter och anställda.

För att återkoppla till syftet med denna undersökning så skulle vår uppsats kunna fungera som en kunskapskälla för den som vill veta mer kring stress, coping och locus of control och dess kopplingar till varandra och arbetslivet, då särskilt i relation till kvinnojourarbete vilket tidigare är undermåligt belyst. Denna undersökning skulle också kunna fungera som en text som ger en inblick i de olika copingstrategiernas relevans för människors hantering av stress och upplevelse av kontroll i arbetet med människor i utsatta livssituationer.

#### **5.4 Slutdiskussion**

Vi har med denna kvalitativa intervjuundersökning av jourpersonalens tankar, känslor, upplevelser samt erfarenheter kring uppsatsens teman, på många sätt uppfyllt uppsatsens huvudsyfte. Vi har i litteraturgenomgången fått kunskap kring de olika vetenskapsområdena rörande stress, coping och locus of control och har på så sätt kunnat genomföra denna undersökning samt tolka, analysera och dra lärdom av resultatet. Vi har kunnat se att personalen upplever stress på arbetsplatsen och beskrivit vilka uttryck detta tar samt vilka copingstrategier de använder sig av för att hantera denna stress. Ett tydligt resultat av vår undersökning var att samtliga informanter tog upp vikten av att ha socialt stöd på arbetsplatsen i form av stöd från kollegor och/eller ledning samt att få handledning. Innebörden av detta som vi ser det är att det är viktigt att organisationen uppmuntrar till dialog kollegor emellan samt att denna interaktion ges tid, ett trivsamt och positivt arbetsklimat kan tänkas främja detta. Ett annat tydligt tema som framkom i vår undersökning var den rutin som samtliga informanter hade då de kom hem från arbetet. Rutinen inleddes för samtliga med en dusch eller ett bad vilket vi tolkar som en symbolisk handling för att skilja arbetsliv från privatliv.

Vad som framkom i undersökningen var att kvinnojouren som arbetsplats innehöll många stresser för personalen som arbetade där. Detta var tydligt, såväl för oss som gjorde vår praktik där som för ordinarie personal, vilket innebär en potentiellt ohälsosam arbetsmiljö där risk för utbrändhet och emotionell utmattning är stor. Därför tänker vi att denna arbetsplats, liksom många andra där socialarbetare arbetar, måste vidta adekvata åtgärder för att värna om personalens hälsa. Vi ställer oss även frågan varför blivande socialarbetare inte förbereds mer och ges bättre verktyg att hantera stress och andra emotionella



påfrestningar, trots att det idag finns en stor medvetenhet kring utbrändhet och dess påverkan på individ- såväl som samhällsnivå.

När det gäller locus of control och kopplingen trivsel och känsla av kontroll i arbetslivet har vi, som vi tidigare nämnt, inte i vår undersökning lyckats få fram resultat som är bärande nog att dra några slutsatser utifrån.

Vi anser att vi med denna uppsats också kunnat uppfylla vårt bakomliggande syfte att förbereda oss själva inför kommande yrkesliv då vi under arbetets gång reflekterat, analyserat och förvärvat stor kunskap kring uppsatsens ämnesområden. Vi har reflekterat över vad vi själva använder för copingstrategier och vilka effekter dessa kan få .

Vi tänker att copingstrategier bör ges mer plats, både inom yrkesorganisationer och den akademiska världen, exempelvis genom att lära ut och uppmuntra socialarbetare att tillämpa situationsanpassade copingstrategier. Detta kan förslagsvis ske genom handledning, fortbildning och uppmuntran till självmedvetenhet.

## 6 Källförteckning

### Litteratur:

Aldwin, C.M. (2007): *Stress, coping and development- an integrative perspective*. New York: The Guilford Press.

Andersson, D. G. (2000): Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, Volume 24, Issue 6, Pages 839-848.

Baev, O. (2007): Locus of control in adult stutterers. [WWW document]. <http://www.mnsu.edu/comdis/isad10/papers/baev10/baev10@hotmail>  
Hämtad: 2008-02-20.

Brown, C. & O'Brien M. K. (1998): Understanding stress and burnout in shelter workers. *Professional Psychology: Research and Practice*, Volume 29, No 4, 383-385.

Carver, S. C., Weintraub, J.K. & Scheier, M.F. (1989): Assessing Coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, Volume 56, 267-283.

Coleman, A. (2006). *A dictionary of psychology*. Oxford: OUP

Dahlström; L. (2003): *Krav, kontroll och locus of control- vilken relation har dessa faktorer till stress och tillfredsställelse i arbetet*. (C-uppsats-Mittuniversitetet: Institutionen för hälsovetenskap). [online] [www.miun.se/upload/Institutioner/VHV/Utbildning/Rehab/C-uppsatser/C%20-%20vt03/Nr%2020.pdf](http://www.miun.se/upload/Institutioner/VHV/Utbildning/Rehab/C-uppsatser/C%20-%20vt03/Nr%2020.pdf)  
Hämtad: 2008-02-02

Duffy, K.G. & Atwater, E. (2008): *Psychology for living- adjustment, growth and behaviour today*. New Jersey: Pierson edu inc.

Flaa, P., Hofoss, D., Holmer-Hoven, D., Medhus, T. & Rønning, R. (1998): *Introduktion till organisationsteori*. Lund: studentlitteratur.

Gilje, N. & Grimen, H. (1995): *Samhällsvetenskapernas förutsättningar*. Göteborg: Daidalso.

Hahn, S. E. (1999): The effects of locus of control on daily exposure, coping and reactivity to work interpersonal stressors: a diary study. *Personality and Individual Differences* Volume 29, 729-748.

Kinzl J., Traweger C., Trefalt E., Riccabona U. & Lederer W. (2007): Work, stress and gender dependent coping strategies in anesthesiologists at a university hospital. *Journal of clinical anestetia*, Volume 19, issue 5, 334-338.

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

Larsson, S. (2005): "Kvalitativ metod" i *Forskningsmetoder i socialt arbete* Larsson, S., Lilja, J & Mannheimer K. (red). Lund: Studentlitteratur.

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

Ljungblad, A. M. (2008): *Socialt stöd och copings modererande effekt på sambandet mellan stress och ohälsa* (C-uppsats- Stockholms Universitet, Psykologiska Institutionen). [online] URI:urn:nbn:se:su:diva-7342.

Hämtad:2008-02-02

Marlow, C. (2001): *Research methods for generalist social work*. Belmont CA: Wadsworth/Thomson Learning.

Mozinsky, A.B. & Haney, C.J. (2002): Stress and Coping of Canadian Rural Nurses Caring for Trauma Patients Who Are Transferred Out. *Journal of emergency nursing*, Volume 28:6, s. 496-504.

Schooler, T.Y. (2004): Coping with Disasters. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, Pages 3713-3718.

Serrander, E. (2003): *Yoga- att komma till ro*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Skagert, K., Dellve, L., Eklöf, Pousette, A & Ahlborg Jr. (2007): Leaders' strategies for dealing with own and their subordinates' stress in public human service organisations. *Applied Ergonomics*, In Press, Corrected Proof, Available online 28 January 2008.

Theorell, T. (2003): *Psykosocial arbetsmiljö och stress*. Studentlitteratur Lund.

Therlund, G. (1995): Från psykodynamisk kriteori til copinbegrepp- En jämförande historik. *Socialmedicinsk tidsskrift* nr 1 sid 4-10.

Weiten, W. (2004): *Psychology Themes & Variations*. University of Nevada, Las Vegas.

Widerberg, K. (2002): *Kvalitativ Forskning*. Lund: Studentlitteratur.

**Personlig kommunikation:**

Ekdahl- Lindgren, V. (2007-09-17): *Coping*. Göteborgs Universitet: Institutionen för socialt arbete.

## 7 Bilagor

### 7.1 Bilaga nr 1 (Informationsbrev)

Hello,

We are three students from the University of Gothenburg, Sweden, (two of us are former interns at xxx”) who are coming to collect material for our final BSW paper at xxx. When we returned to college we took a course on coping strategies and found ourselves thinking a lot about what coping strategies we had used during our internships, how we felt when coming home after a day’s work, what we did to relax and so on. We therefore decided to deepen our understanding and knowledge about this phenomenon. The purpose of our study is therefore to, through interviews, explore what kind of coping strategies shelter workers use in their daily work and everyday life, how the staff handles working with people in crisis on a daily basis. We would like to conduct 6-8 interviews during the month of March, participation is on a voluntary basis and you can therefore choose to withdraw at any time. Each interview will last approximately one hour and recording device will be used. All information (personal and regarding the organization) will be unidentified. The material will be handled strictly confidential and will follow the Swedish research ethical guidelines. Our aim is to participate on one of your staff meetings to give more information, answer questions and book time for interviews.

You were a great help and support during our internship and we hope you are willing to share your experiences and opinions about coping with us. Participants will receive a small token of our appreciation and “fika” (coffee and cake) during the interview.

Looking forward to a personal meeting with you.

If you have any questions at any time please don’t hesitate to contact us:

Emma Svanberg: [emmasvanberg@hotmail.com](mailto:emmasvanberg@hotmail.com)

Evelina Wahlén: [evelina\\_w81@hotmail.com](mailto:evelina_w81@hotmail.com)

Lotta Bratt: [lottatiptop@hotmail.com](mailto:lottatiptop@hotmail.com)

## **7.2 Bilaga nr 2 (Intervjuguide)**

### Interview guide

We're doing a study to explore how a day can look like at Horizons and how you deal with working under potential stressful conditions. We believe that the strategies that you're using to cope with your working environment is similar to other social workers (working in the same field) strategies which mean we can make use of the results from these interviews to gain a general understanding of coping strategies among social workers in this area.

### **Background:**

1. Age
2. How many people live in your household?
3. Previous study/work history
4. How long have you been employed at Horizons?

### **Stress:**

5. What does the word stress mean to you?
6. Do you experience any kind of stress at your work?
7. Can you name potential stressors in your work environment?
8. Describe a stressful day, from early morning to late night
9. Describe a stressful situation at work  
How did you handle the situation?
10. How do your body and/or mind respond to stress?  
How does your body react when you're under stress?
11. How does work affect you as a person?
12. What is emotionally the hardest part of working at Horizons?
13. What gives you joy at work?
14. Is there room for expressing that you are feeling stress? Do you feel that your colleagues are sensitive to your emotional expressions? In general/ in response to stress.
15. What support do you get?

### **Coping:**

16. What do you do when you face a stressful situation?
17. What is your ideal solution to a stressful situation?
18. How do you deal with emotional reactions/stories that your client is sharing with you?  
Describe typical feelings after an emotional meeting and how you cope with them.

19. What do you do when you come home after a stressful day at work?
20. Is there anything you do or experience in your spare time that makes your life less stressful?
21. What does the term coping mean to you?

**Locus of control:**

22. Do you believe in fate/destiny or do you think that people can control their lives in the direction they want?
23. Do you think that what happens to you in life is your own doing or because of external forces?
24. Picture a good day at work and that you felt something good happened to you or a client. Do you see that you had a part in it or that it's just because of external circumstances?
25. What is your motivation for coming to work? What inspires you to continue?
26. Do you ever feel that you don't have the strength to continue working at XXX/would like a break? If yes why and when?
27. Do you feel that you can influence your work situation and work load, if so, how? What is the organization (main office-director-supervisor-colleagues) doing to simplify your situation?
28. What is the feeling on a Sunday night when you know that you have a whole working week in front of you?