



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Kära stress, låt oss göra slut

– En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser kring stresshantering och återhämtning på ett socialkontor i Göteborg



SQ1562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp
Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits
Kandidatnivå
Termin VT 16
Författare: Elham Ghaderi M, Ronja Siira och Phuong Thai
Handledare: Tore Brännberg

ABSTRACT

Examensarbete inom Socionomutbildningen

Titel: Kära stress, låt oss göra slut – En kvalitativ studie om socialsekreterarnas upplevelser kring stresshantering och återhämtning på ett socialkontor i Göteborg.

Författare: Elham Ghaderi M, Ronja Siira och Phuong Thai.

Handledare: Tore Brännberg

Nyckelord: Psykosocial arbetsmiljö, stresshantering, återhämtning, socialtjänst, KASAM, coping-strategier

Sammanfattning

Syftet med undersökningen är att undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd hanterar sin stress under och efter sin arbetstid. Studiens frågeställningar är: “Vilka strategier har socialsekreterare för att hantera stress under arbetstid?”, “Vilka strategier använder socialsekreterare efter arbetet för att återhämta sig?” samt “Vilket stöd upplever socialsekreterarna att de får för att hantera stressen?”. Vi besvarade dessa tre frågeställningar genom en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer med sju socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. De teoretiska utgångspunkter som har använts för att tolka och analysera det empiriska materialet är copingteori och KASAM. De huvudsakliga resultaten av studien är att samtliga använder sig av flera strategier för att hantera stress, som kan vara både funktionella och dysfunktionella. De tre huvudteman som har urskiljts är “Planering eller inte planering”, “Distans eller närhet” och “Socialt stöd”. Planering är en strategi som används av socialsekreterarna för att öka hanterbarheten. Tendensen att ta på sig för mycket leder istället till stress och minskad hanterbarhet. I det andra övergripande temat ser vi att socialsekreterare hanterar stress genom att distansera sig från sina klienter och arbetet. Vi fann även att socialsekreterare gjorde motsatsen genom att skapa närhet till sina klienter och situationerna. Slutligen fann vi att socialt stöd i olika former är centralt för hanteringen av stress. Dessutom kan avsaknaden av stöd verka hämmande för socialsekreterarnas stresshantering. I slutdiskussionen framhäver vi flera problematiska sidor av stresshantering då den går ut över klienterna. Exempelvis behöver socialsekreterare stöd från ledningen för att kunna hantera sitt arbete.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

ABSTRACT	2
Förord.....	5
1. INLEDNING.....	6
1.1 SYFTE.....	7
1.2 FRÅGESTÄLLNING	7
2. BEGREPPSDEFINITION.....	8
2.1 STRESS.....	8
2.2 STRESSHANTERING	8
2.3 ÅTERHÄMTNING.....	8
3. TIDIGARE FORSKNING	9
3.1 SOCIALSEKRETERARE OCH COPINGSTRATEGIER.....	9
3.1.1 Strategier för att hantera konflikter	9
3.1.2 Olika strategi profiler	11
3.2 SOCIALT STÖD.....	12
3.3 VÅR STUDIE I RELATION TILL TIDIGARE FORSKNING.....	13
4. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER.....	14
4.1 COPING OCH COPINGSTRATEGIER	14
4.1.1 Definition av coping.....	14
4.1.2 Olika former av coping.....	14
4.2 KASAM	18
4.2.1 KASAM-begrepps komponenter	18
4.2.2 Relationer mellan de tre komponenterna.....	19
5. METOD.....	21
5.1 KVALITATIV METOD OCH SEMISTRUKTURERAD INTERVJU.....	21
5.2 FÖRFÖRSTÅELSE	22
5.3 URVAL	22
5.4 UTFORMNING AV INTERVJUFRÅGOR	23
5.5 PILOTUNDERSÖKNING.....	24
5.6 INTERVJUERNAS GENOMFÖRANDE	25
5.7 TRANSKRIBERING	26
5.8 ANALYS OCH BEARBETNING AV MATERIAL.....	27
5.9 VALIDITET, RELIABILITET OCH EXEMPLIFIERING.....	29
5.10 ETISKA ÖVERVÄGANDEN	31

5.11 ARBETSFÖRDELNING	34
5.12 METODDISKUSSION	34
6. RESULTAT OCH ANALYS	36
6.1 INLEDNING AV RESULTAT OCH ANALYS	36
6.2 ENHETENERNA OCH INFORMANTERNAS STRESSUPPLEVELSER	37
6.3 PLANERING ELLER AVSAKNAD AV PLANERING	37
6.3.1 Strukturering av arbetet	37
6.3.2 Kunskap för att hantera arbetssituationen	40
6.3.3 “Att arbeta på”	41
6.3.4 Att ta på sig för mycket	42
6.3.5 Att välja bort raster	43
6.4 Distans eller närhet	44
6.4.1 Att bli avtrubbad	44
6.4.3 Klientbesökens betydelse	46
6.4.4 Att kunna sluta tänka på arbetet	48
6.4.5 Aktiviteternas betydelse	48
6.5 SOCIALT STÖD	50
6.5.1 Kollegorna som socialt stöd	50
6.5.2 Förste socialsekreterare och ledningen	51
6.5.3 Bristande stöd från ledning	53
6.5.4 Metodhandledning	55
6.5.5 Det sociala stödet utanför arbetet	56
7. SLUTSATS	58
8. SLUTDISKUSSION	59
9. VIDARE FORSKNING	61
10. KÄLLFÖRTECKNING	62
10.1 Tryckta källor	62
10.2 Rapport, forskningsartiklar och utredningar	63
10.3 Webbsidor och internetkällor	64
11. BILAGOR	66
11.1 Bilaga 1 Informationslapp om deltagande	66
11.2 Bilaga 2 - Samtycke och information till respondenten	67
11.3 Bilaga 3 Intervjuguiden	68

Förord

Först vill vi tacka vår handledare Tore Brännberg för att han tog sin tid för att hjälpa oss med vår uppsats. När det fanns oklarheter svarade han på dem, när vi fastnade under processen gav han oss inspiration. Dessutom vill vi tacka våra nära och kära som gav oss stöd mitt i vårt intensiva uppsatsskrivande.

Tack till Adrian Groglopo och Tobias Davidsson för råd och tips för analysen.

Vi vill även tacka de tre individer som ställt upp på pilotintervjuer. Ni hjälpte oss att få andra perspektiv på våra frågor och delade med er av värdefulla synpunkter.

Slutligen vill vi tacka alla informanter som tog av sin tid för att ställa upp för en intervju. Ni visade stort intresse och delade med er av ert arbete, utan er hade vår studie aldrig kunnat bli av. Tack till er alla!

Elham, Phuong och Ronja, VT16.

1. INLEDNING

“Nu räcker det!” skrev SSR Akademikerförbund på sin hemsida 27 januari 2012. Den 30 januari 2012 skedde en demonstration i Uppsala där socialsekreterare krävde bättre arbetsvillkor (Akademikerssr.se 2012). Efter manifestationen har fler och fler nyhetsrapporter publicerats och media har framställt socialsekreterarnas bristande arbetsmiljö. Strandhäll (2014) skriver till exempel att en av tre socialsekreterare funderar på att byta arbete, trots att de tycker om sina arbeten och upplever stöd från arbetskamrater och chefer. Det är främst den höga arbetsbelastningen och den höga personalomsättningen som får socialsekreterarna att vilja byta arbete. Pia Tham, forskare vid Högskolan i Gävle, har genomfört en studie kring hur situationen i socialtjänsten har försvårats. Studien visar att socialsekreterare ofta arbetar övertid. Konsekvensen av den höga arbetsbelastningen har lett till att alltfler känner sig stressade, vilket i sin tur leder till utbrändhet och slutligen sjukskrivningar (ibid.).

Massmedia har alltmer uppmärksammat hur stress och utbrändhet inte bara är ett individuellt problem eller något som drabbar svaga individer. Problemet börjar istället bli ett samhällsproblem och en fara för den ekonomiska stabiliteten i landet (Ekstam et. al. 2001). Sjukskrivningar medför exempelvis en stor kostnad för samhället. Enligt Socialstyrelsen (2013) ligger kostnaden på 70 miljarder kronor om året. Dessutom kan stress få konsekvenser inom olika verksamheter i form av felbedömningar, felbehandlingar, samarbetssvårigheter samt hög personalomsättning (Nitzelius & Söderlöf 2009). Det finns inte någon verksamhet som kan luta sig tillbaka och konstatera att de inte är berörda, utan alltfler anställda är medvetna om att stress är ett problem som berör dem. I förlängningen kan yrkesverksamma drabbas av utmattningsstress om inga åtgärder vidtas (Ekstam et. al. 2001).

Den psykosociala arbetsmiljön har därmed blivit allt mer lidande. Den psykosociala arbetsmiljön innebär samspelet mellan psykiska och sociala faktorer, vilket påverkar de anställdas välmående och hälsa (Theorell 2012). Å ena sidan har arbetsgivaren huvudansvaret för att den psykosociala arbetsmiljön är god. Å andra sidan, för att verksamheten ska vara väl fungerande, måste både arbetsgivare och socialsekreterarna arbeta tillsammans med arbetsmiljöfrågorna (Nitzelius & Söderlöf 2009). Nitzelius och Söderlöf (2009) menar att några viktiga förutsättningar för lindringen och förebyggandet av socialsekreterarnas stressupplevelser är att; socialsekreterarna har inflytande och kontroll över sitt arbete, ledningen tydligt anger vilka förväntningar och krav som verksamheten ställer, de får till en tydlig information för att undanröja oklarheter samt att de får till stånd en dialog.

Med detta i beaktande och efter att ha läst kursen “Psyisk ohälsa” som betonade vikten av stresshantering valdes “stresshantering” som fokusområde. Massmedia har en tendens att främst uppmärksamma ohälsan och den negativa stressen istället för att fokusera på konstruktiva åtgärder som genomförs på olika arbetsplatser för att sänka sjukfrånvaron. Ofta förstärks problemen medan lösningar på problemen inte får lika stort utrymme. Individer kan därigenom bli uppgivna, passiviserade samt kan uppleva en negativ framtidstro (Angelöw 2002). Vi behöver därför mer information om vad individer kan göra och vilka konsekvenser individens handlingsätt har för deras välmående. Varför inte börja med att låta medarbetarna själva få beskriva vilka strategier de använder sig av för att hantera sin stress? Följaktligen är fokusområdet på studien vilka copingstrategier socialsekreterare använder för återhämtning under och efter arbetstid. Anledningen till att vi har valt att fokusera på copingstrategier under arbetet och efter, är för att vi anser, som Angelöw (2002), att arbetsliv och privatliv är sammanbundna eftersom individens hälsa är beroende av hur de två sfärerna samverkar.

1.1 SYFTE

Syftet är att undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd hanterar sin stress under och efter arbetstid. Dessutom vilka strategier de använder för att hantera sin stress såväl medvetet som omedvetet.

1.2 FRÅGESTÄLLNING

Frågeställningarna som används för att besvara syftet med undersökningen är:

- Vilka strategier har socialsekreterarna på socialkontoret för att hantera stress under arbetstid?
- Vilka strategier använder socialsekreterarna på socialkontoret efter arbetet för att återhämta sig?
- Vilket stöd upplever socialsekreterarna på socialkontoret att de får för att hantera stressen?

2. BEGREPPSDEFINITION

I detta avsnitt redogörs för hur vi definierar begreppen stress, stresshantering och återhämtning. Anledningen till valet att definiera dessa begrepp är för att begreppen tas upp flertalet gånger i uppsatsen. Dessutom kan begreppen stress och återhämtning anses vara flertydliga och svårtydliga, därför beskriver vi hur vi använder dessa begrepp i vår studie.

2.1 STRESS

Stress är när individen inte har tillräckligt med resurser för att svara upp mot de krav som ställs, både från sig själv och omgivningen (Perski 2012, Nitzelius & Söderlöf 2009). De resurser som individen har till sitt förfogande är inte tillräckliga. Stressen bildas genom hur individen reagerar och ser på kraven, därför kallas kraven för stressorer. Det finns tre typer av stressorer: kroniska stressorer, livshändelsestress och dagliga företeelser (Tamm 2012). Vår undersökning utgår från den tredje formen av stressorer vilket är dagliga företeelser som innebär att individen har en tillfällig stress som inte är bestående. Dagliga företeelser är exempelvis att vara försenad och konflikter i arbetsgruppen (ibid.).

2.2 STRESSHANTERING

Begreppet stresshantering i vår studie utgår från Lazarus och Folkmans (1984) begrepp coping, vilket kommer beskrivas närmare under 3.1 Coping och copingstrategier. Hanteringen av stressorer och stress är olika beroende på individen. Olika individer klarar av olika mängder av stress och olika typer av stress (Ekstam et. al. 2001). Stressen kan leda till positiva eller negativa konsekvenser för individen och organisationen (Kaufmann & Kaufmann 2003).

2.3 ÅTERHÄMTNING

Återhämtning avser aktiviteter som bidrar till avkoppling vilket kan innebära både medvetna eller omedvetna aktiviteter. Dessutom innebär återhämtning både passiva och aktiva aktiviteter för att hämta nya krafter (Perski 2012). Återhämtning är central för att återställa sig, få ny energi och att inte bli utmattad (Angelöw 2002, Ekstam et. al. 2001).

3. TIDIGARE FORSKNING

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning om stress och stresshantering med koppling till yrkesverksamma i människobehandlande organisationer. Tidigare forskning om socionomers användande av copingstrategier för stresshantering och återhämtning presenteras. Därtill redogörs för tidigare forskning kring betydelsen av socialt stöd för yrkesverksammas hälsa och välbefinnande. Anledningen till valet av att presentera tidigare forskning kring coping och socialt stöd är för att ämnena anses relevanta för studiens syfte.

Under litteratursökningen och formulerandet av studiens syfte berördes dessa ämnen. Copingstrategier och socialt stöd är forskningsområden som framkom som viktiga aspekter för att hantera stress, vilket kan skapa en ökad kunskap om hur socialsekreterare kan hantera stressen. Under sökandet kring tidigare forskning försökte vi finna det senaste för att belysa kunskapsläget idag. Svårigheter fanns dock vid informationssökningen att finna tidigare forskning om socialt stöd i relation till socialsekreterare och yrkesverksamma inom en tioårsperiod, eftersom det inte fanns mycket aktuell forskning om ämnet. Vi fann inga relevanta forskningsstudier från 2015 som passar vårt forskningsområde. Vi fann främst tidigare forskning från 2008-2014, men även äldre. Vi upptäckte flera C-uppsatser kring coping och socialt stöd, valet blev dock att utesluta dessa för att C-uppsatser inte har lika stor legitimitet som forskningsstudier.

3.1 SOCIALSEKRETERARE OCH COPINGSTRATEGIER

3.1.1 Strategier för att hantera konflikter

I en kvantitativ forskningsstudie från Australien genomförd av Kalliath och Kalliath (2014) samlades material in genom enkätundersökningar. Socialsekreterarna fick svara på öppna frågor kring hur de hanterar konflikter mellan arbete och familjeliv. Studien resulterade i sju copingstrategier som har översatts till svenska: sociala copingstrategier, kognitiv omramning, att kommunicera om tiden, att precisera tydliga förväntningar, tidshantering, arbetsflexibilitet och utvecklandet av hobbys.

1. Sociala copingstrategier: stöd från kollegor och familj ses som en strategi för att hantera stressiga situationer både hemma och på arbetet. Denna copingstrategi har tidigare varit beforskad som en central problembaseradstrategi (ibid.). Kalliath beskriver exempelvis att en socialsekreterare säger att individers goda relation med sina kollegor och familj hjälper

honom att hantera stress. Dessutom visade sig stöd från partners vara särskilt viktigt för att hantera stressorer från arbetet och familjen (ibid.).

2. Kognitiv omramning: att kognitivt omrama sin egen personliga situation beskrivs som en strategi för att hantera stressorer på arbetet och i familjelivet. Genom att se andra familjers svårigheter på arbetet finner socialsekreterare strategier att se sitt liv på andra sätt. En socialsekreterare beskriver exempelvis att individer som hon möter på arbetet hjälper henne att nå en personlig utveckling. Hon säger att hon släpper saker som hon inte kan påverka och beaktar saker som hon bör vara tacksam över (ibid.).

3. Kommunikation om tid: kommunicerande angående tiden, både på arbetet och i hemmet kan vara en konstruktiv copingstrategi för att motverka stress. En socialsekreterare diskuterar exempelvis sina planer och förväntningar med sin make, samtidigt som de planerar aktiviteter enligt sina behov och förväntningar. En annan viktig copingstrategi är att kommunicera med kollegor och chefer om sin egen planering. Särskilt viktigt är kommunicerande med kollegor och chefen vid en hög arbetsbelastning, det vill säga när den anställda har svårt att få sina arbetsuppgifter gjorda. Uppställandet av mål hjälper arbetet (ibid.).

4. Tydliga förväntningar: socialsekreterares förmåga att ha klara förväntningar på sig själva var en annan copingstrategi. Ett exempel är att sätta mål över hur mycket som ska göras under en vecka och planera färre besök under den veckan för att inte bli överväldigad (ibid.).

5. Tidshantering: tidshantering sågs även som en effektiv copingstrategi för att hantera stressorer på arbetet och i hemmet. Tidshantering kan exempelvis definieras som att planera och organisera sin tid konstruktivt och att göra de svårare uppgifterna de timmar då socialsekreteraren upplever sig piggare. Tidshantering är till exempel att en socialsekreterare lägger upp en plan som diskuteras med den förste socialsekreteraren (ibid.)

6. Arbetsflexibilitet: arbeten som gav upphov till flexibilitet visade sig vara positivare för stresshantering. Arbetsflexibilitet kan exempelvis vara ett arbete som ger utrymme att lägga upp sin tid, för att ge möjlighet att umgås mer med sin familj (ibid.).

7. Utvecklandet av en hobby: ses också som en nyttig copingstrategi. Hobbyn kan innebära att delta i en sport, träna, äta nyttigt, gå promenader och att leka med sina barn. Andra aktiviteter kan vara att åka på resor, dansa och att göra volontärarbete. En socialsekreterare menar att en bättre attityd på arbetet bidrar till en bättre attityd hemma (ibid.).

3.1.2 Olika strategi profiler

I Astvik och Melins (2012) svenska kvalitativa forskningsstudie om coping har de intervjuat socialsekreterare på två barn- och ungdomsenheter, samt en gemensam enhet för vuxna och ensamkommande flyktingar angående deras hantering av krav och hög arbetsbelastning. Forskarna har identifierat olika mönster av copingstrategier som socialsekreterarna använder för att hantera konflikter mellan arbetskrav och resurser. Astvik och Melin (2012) undersöker även hur copingstrategierna påverkar yrkesverksammas upplevelse av hälsa och kvalitén på de tjänster som erbjuds.

Den första strategiprofilen var *kompenserade och kvalitetsreducerande strategier*. De som använder sig av kompenserande och kvalitetsreducerande strategier tillhör en riskgrupp, där strategierna är negativt relaterade till hälsa och tjänsternas kvalitet. Kompenserande strategier innebär att arbeta mer intensivt, ta med sig arbete hem på fritiden, ta på sig mer arbete än arbetet ger utrymme för samt strunta i luncher och raster. Individer i denna grupp tenderar att tänka mer på arbetet under sin fritid. Den kompenserande och kvalitetsreducerande profilen sänkte oftare sina krav på kvalitén och frågade sällan sin arbetsledare om hjälp med att prioritera bland sina arbetsuppgifter, än de andra profilerna. Dessutom tenderade de ha kortare erfarenhet än de andra två profilerna. Gruppen tenderar att arbeta trots sjukdom samt att de tar ledigt istället för att sjukskriva sig (ibid.).

Den andra strategiprofilen var de med *röst- och supportsökande strategier*. Yrkesverksamma med röst-och supportsökande strategier karaktäriseras av att söka stöd från kollegor när de möter svårigheter i arbetet och även att fråga kollegor om hjälp vid en hög arbetsbelastning. Andra strategier är att söka hjälp från ansvariga för att prioritera bland sina arbetsuppgifter, att säga ifrån när arbetsbelastningen är för hög och uttrycka sitt missnöje. Samtidigt försöker yrkesverksamma i profilen aktivt finna lösningar i arbetsgruppen. Individer i denna profil beskrivs använda sig av mer fördelaktiga strategier (ibid.).

Den tredje profilen var den *självstödjande profilen*, där individer använder sig av färre copingstrategier än de andra två profilerna. Namnet självstödjande beskriver profilens tendens att inte fråga kollegor eller arbetsledare om stöd eller hjälp att prioritera bland sina arbetsuppgifter. Ytterligare egenskaper är att gruppen inte säger ifrån eller uttrycker missnöje vid för höga krav i arbetet. Individerna i den här gruppen använder sig i mindre utsträckning av kompenserande strategier, förutom att de arbetar mer intensivt och att de ofta tänker på

arbetet under fritiden. De prioriterade inte bland sina arbetsuppgifter eller reducerade kvalitén (ibid.).

3.2 SOCIALT STÖD

Socialt stöd definieras av Kim och Stoner (2008) som stödjande interaktioner och utbyte av resurser mellan individer. Den stödjande interaktionerna kan vara både formella och informella relationer. Formella relationer är till exempel kollegor och chefer. Exempel på informella relationer är familjemedlemmar och vänner. Socialt stöd kan inom arbetet minska stressen och minska de negativa konsekvenser stressen kan ge för socialsekreterarna (ibid.).

Enligt både Ljungblad och Näswall (2009) samt Tham och Gabrielle (2009) har det funnits delade meningar om det sociala stödets betydelse för anställdas välmående. Flertalet forskare, bland annat Guillet, Hermand och Mullet (2010), Åkerstedt et. al. (2002) samt Viswesvaran et. al. (1999) har funnit att socialt stöd fungerar stressminskande och minskar anställdas ohälsa. Andra studier har visat det motsatta, att socialt stöd kan skapa mer stress, eftersom anställda känner sig tyngda av andras stress (Mor Barak et. al. 2006, Jacobsson et. al. 2001).

I en kvantitativ forskningsstudie i Frankrike använde Guillet, Hermand och Mullet (2010) sig av krav- kontroll- och stödmodellen för att undersöka hur komponenterna i modellen påverkar tjänstemännens och industriarbetarnas stress på arbetet. Vår studie behandlar inte krav-, kontroll- och stödmodellen däremot är deras resultat relevant för vår studie. I resultatet kommer forskarna fram till att socialt stöd är den viktigaste faktorn, för hur arbetarnas stressnivå kommer att upplevas på sin arbetssituation. Resultatet visar att graden av socialt stöd har en inverkan på arbetarnas stressnivå. En hög grad av socialt stöd leder till en lägre stressnivån och vice versa. Resultatet visar även att vid en medelhög grad av tidspress i arbetet och en medelhög grad av stöd från ledningen leder till ökad stress (ibid.)

Ljungblad och Näswall (2009) har i en svensk kvantitativ enkätstudie undersökt sambandet mellan arbetskrav och ohälsa bland lärare. Studiens hypotes är att de anställda med låg grad av socialt stöd reagerar med ohälsa, på höga krav mer, än de med hög grad av socialt stöd. De undersöker inte socialsekreterare, men personer i människobehandlande yrke, därför anser vi att denna forskning är relevant för vår studie.

Studiens resultat indikerar både på att socialt stöd har positiva effekter för hälsan, men även att socialt stöd inte alltid har en positiv effekt för hälsan. Ljungblad och Näswall (2009) beskriver att studien indikerar att anställda med en hög grad av socialt stöd men med hög

arbetsbelastning har en högre fysisk ohälsa. Anledningen till detta resultat kan bero vilken form av socialt stöd som erbjuds. Ifall den anställda upplever det sociala stödet som påtvingat kan det upplevas som om chefen misstror den anställda. Samtidigt kan det påtvingande stödet leda till ett sämre självförtroende och en känsla av att inte vara kvalificerad för arbetet. Risker kan vara att den anställda inte vågar ta egna initiativ. Beroende på vilket ledarskap chefen har, kan stödet upplevas på olika sätt. Ljungblad och Näswall (2009) beskriver dock att stödet från kollegor i ett längre perspektiv visat sig ha en stressreducerande effekt, när den anställda har en hög arbetsbelastning.

3.3 VÅR STUDIE I RELATION TILL TIDIGARE FORSKNING

Efter informationssökningen kring aktuell forskning fann vi främst forskning om socialt stöd för andra yrkesverksamma än socionomer, som t.ex. lärare, tjänstemän och industriarbetare. Vid sökning efter artiklar om copingstrategier fann vi främst kvalitativ forskning kring socialsekreterare som arbetar på barn- och ungdomsenhet samt enhet för vuxna och ensamkommande flyktingar. Den andra undersökningen vi fann om coping var en kvantitativ enkätundersökning med socialsekreterare. Vi tänkte därför att en mer djupgående kvalitativ undersökning om socialsekreterares copingstrategier på en enhet på ekonomiskt bistånd skulle bidra till forskningsområdet.

4. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

I teoriavsnittet redogör vi för de teoretiska perspektiv som har använts i studien för att analysera det empiriska materialet utifrån frågeställningarna. De teorier vi använt oss av är psykologerna Lazarus och Folkmans (1984) definition av coping samt Antonovskys (2005) KASAM- begrepp. Det finns olika definitioner av coping. Anledningen till valet att utgå från Lazarus copingteori är för att den är väl erkänd. Vi har även kompletterat Lazarus och Folkmans (1984) definition med vidareutvecklingar av copingteorin, som anses relevanta för studiens syfte. KASAM kan betraktas mer som ett förhållningssätt, medan coping kan förstås mer som svar på hur specifika stressorer hanteras (Antonovsky 2005). Vi anser därför att det finns en styrka i att kombinera dessa två teorier, eftersom de kompletterar varandra. Copingteorin har funnits med oss under hela arbetet, medan KASAM- begreppet syntes användbart för oss under insamlingen av vår data.

4.1 COPING OCH COPINGSTRATEGIER

4.1.1 Definition av coping

Coping är ett omfattande begrepp som definieras som bemästrande (Eisele 2007). Coping innebär strategier för att minimera och hantera stress, och kan därmed ses som en form av stresshanteringsstrategier. Förmågan att hantera och återhämta sig från stressiga situationer är kopplat till upptagning. Upptagning definieras som förmågan att återhämta sig från svårigheter med stärkt karaktär och med ökade resurser och individens inställning, problemlösningsförmåga och hälsa kan påverka de copingstrategier som används (Eisele 2007, Lazarus & Folkman 1984).

4.1.2 Olika former av coping

Det finns flera olika former av coping. Lazarus och Folkman (1984) beskriver att coping oftast brukar delas in i två former av copingstrategier; problembaserade och emotionsbaserade copingstrategier. Vi har bestämt oss för att fokusera på dessa två copingstrategier, men att även komplettera med utvecklingar av Lazarus och Folkmans (1984) copingbegrepp, som är sociala copingstrategier samt dysfunktionell coping. Anledningen till att även inkludera de sistnämnda formerna av coping är för att de är relevanta för studiens syfte.

Den första formen av coping är *problembaserad coping*. Problembaserade copingstrategier är olika strategier som tillämpas för att lösa problem och några exempel på problembaserad copingstrategier är att definiera problemet, att generalisera alternativa lösningar, att väga

fördelar och nackdelar samt att välja mellan alternativ och sedan agera. Det finns även problembaserade copingstrategier som är riktade inåt, vilket innebär reflektioner kring sig själv. En potentiell copingstrategi vid exempelvis otydliga mål kan vara att be om att få ett förtydligande av ens ansvarsområde eller arbetsuppgift (ibid.). Andra problembaserade copingstrategier är att ändra på sig, väga alternativ mot varandra, sänka sina ambitionsnivåer och att få socialt stöd på en informativ och instrumentell nivå (Eisele 2007).

Enligt Agervold (2001) menar Lazarus att när en individ har svårigheter att hantera en situation försöker denne finna nya sätt att hantera situationen. En individ kan exempelvis öka sin problemlösande förmåga och hantering av sitt arbete genom utbildning och uppdatering av sina kunskaper.

Tabell 1. Klassificering av problembaserade copingstrategier (Eisele 2007:110)

Copingstrategier	Problembaserade
Kognitiva	Överväga olika alternativ Jämföra med tidigare erfarenheter
Aktionsinriktade	Skaffa mer information Göra något positivt åt situationen
Affektiva och passiva	Undvika Förhala

Den andra formen av coping är *emotionsbaserad coping* som syftar till att minska de emotionella känslorna som uppstår i en stressig situation. Emotionsbaserad coping benämns på olika sätt av olika författare, dock med samma innebörd. Några exempel på emotionsbaserad coping är undvikande, att distansera sig och att ha en selektiv uppmärksamhet, det senare innebär att fokusera på vissa aspekter av ett problem. Andra strategier är att bagatellisera sina tankar genom att tänka att det finns viktigare saker att tänka på, och att göra en positiv jämförelse. Den copingstrategi som passar individen beror på situationen och individen själv. På en arbetsplats med hög arbetsbelastning kan exempelvis acceptans av arbetssituationen försvåra arbetet. Detta kan leda till att individen inte försöker finna lösningar för att hantera arbetsbelastningen, som att till exempel be om hjälp. I en annan situation kan acceptans vara en konstruktiv copingstrategi, till exempel för att få individen att komma på andra tankar (Lazarus & Folkman 1984).

Eisele (2007) beskriver att emotionsbaserad coping är en intern form av coping som handlar om att hantera känslor. Några exempel på emotionsbaserade coping är; att tänka på annat, omtolka situationen, grubbla, låta sig distraheras och att dränka sina sorger i alkohol.

Tabell 2. Emotionsbaserad coping (Eisele, 2007:110)

Copingstrategier	Emotionsbaserade
Kognitiva	Positivt tänkande Dagdrömmar Skapa distans till situationen
Aktionsinriktade	Göra något positivt utanför problemområdet
Affektiva och passiva	Reducera anspänning genom mat, dryck eller droger Behålla känslorna för sig själv

Eisele (2007) beskriver ytterligare en form av copingstrategi som benämns som *sociala copingstrategier* och som innebär att individen söker stöd från andra, exempelvis genom att be om råd, vägledning och att tala med närstående. Social coping är en vidare utveckling av Lazarus och Folkmans (1984) problembaserade och emotionsbaserade coping.

Tabell 3. Sociala copingstrategier enligt Eisele (2007:111)

Copingstrategier	Sociala
Kognitiva	Be om råd Be om vägledning
Aktionsinriktade	Tala med kunnig person Tala med närstående
Affektiva och passiva	Skylla på andra Låta problemet gå ut över andra

Weman-Josefsson och Berggren (2013) beskriver i likhet med Eisele (2009) att socialt stöd är en form av coping som är central för hantering av stress. Socialt stöd kan inkluderas i både problembaserad och emotionsbaserad coping. Sökandet efter socialt stöd innebär att vända sig till andra personer för ett praktiskt eller emotionellt stöd. Sociala copingstrategier kan

exempelvis vara att be en kollega om hjälp för att lösa ett problem eller att ha någon att prata med när en individ är ledsen. Vid en hög arbetsbelastning är socialt stöd viktigt för att hantera kraven (ibid.).

Den slutliga formen av coping är *dysfunktionell coping* som utgår från Freuds psykodynamiska psykologi vilket bland annat innebär att använda sig av försvarsmekanismer. Dysfunktionell coping är också en vidareutveckling av Lazarus och Folkmans (1984) copingstrategier. Weman- Josefsson & Berggren (2013) beskriver att dysfunktionell coping har som syfte att minska de negativa känslorna. Dysfunktionella copingstrategier kan exempelvis vara förnekande av problem, att undvika att tänka på en arbetsuppgift eller att isolera sig. När en individ tar ut sin ilska på omgivningen kan det även få negativa konsekvenser.

Tabell 4. Dysfunktionell coping (Weman- Josefsson & Berggren 2013:67)

Copingstrategier	Dysfunktionella
Förnekande	Att blunda för fakta
Rationalisering	Bortförklara och skylla på andra
Eskapism	Att fly undan det som är jobbigt genom dagdrömmeri.
Bortträngning	Negativt undvikande Kan vara mer eller mindre viljestyrt

Dysfunktionella copingstrategier är kända för att ha negativa konsekvenser. Både emotionellbaserad och problembaserad coping kan innehålla dysfunktionella aspekter. Användandet av problembaserad coping kan ibland göra skada i situationer som individer inte kan påverka. Vid situationer som inte kan påverkas, är det viktigt att kunna hantera sina känslomässiga reaktioner, exempelvis genom att försöka slappna av eller att få stöd av någon i sin närhet. Det är dock inte alltid konstruktivt att försöka slita ut sig genom att försöka lösa en situation som inte går att lösa. Situationer där det finns svårigheter att lösa problemet är exempelvis vid nedskärningar och minskad budget i en organisation. Klagomål och tjat hjälper inte för att förändra situationen. Acceptans kan därmed vara en lösning och att försöka anpassa sig till den nya arbetssituationen, exempelvis genom att stödja varandra eller agera problemlösande (ibid.).

4.2 KASAM

KASAM är ett kognitivt begrepp utvecklat av Aaron Antonovsky som innebär Känsla av sammanhang. KASAM utgår från ett salutogent perspektiv eftersom Antonovsky hade ett intresse av att undersöka vilka faktorer som främjar och bibehåller hälsa. Det salutogena perspektivet, till skillnad från det patogena, fokuserar på det friska hos individen och faktorer som bidrar till hälsa (Antonovsky 2005).

Antonovsky (2005) hävdar att en individ aldrig är helt frisk eller helt sjuk utan att individer hela tiden förflyttar sig mellan de två polerna hälsa och ohälsa. Han menar att vilken position individen har på skalan mellan ohälsa och hälsa beror på vilken grad av KASAM individen besitter. Stark KASAM innebär att individen har lättare att klara av svårigheter som denne möter i livet. Dessutom tenderar individer med stark KASAM att hantera stressen i livet på ett flexibelt och förnuftigt sätt, samt att ha ett problemorienterat förhållningssätt till svårigheter. Individen engagerar sig även i det som upplevs ha en stark känslomässig betydelse. Svag KASAM innebär svårigheter att anpassa sig till nya förhållanden och att finna lösningar på problem. Vid en svag KASAM har individen lättare att ge upp. Situationen upplevs som obegriplig och ohanterlig vilket gör att problemen blir svårlösta, samtidigt som individen blir fylld med ångest. (ibid.)

4.2.1 KASAM-begreppets komponenter

I begreppet KASAM finns tre centrala komponenter. Dessa är begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. *Begriplighet* definieras av Antonovsky (2005:44) på följande vis:

”Begriplighet utgör den väldefinierade, uttalade kärnan i den ursprungliga definitionen. Den syftar på i vilken utsträckning man upplever inre och yttre stimuli som förnuftsmässigt gripbara, som information som är ordnad, sammanhängande, strukturerad och tydlig snarare än som brus – dvs kaotisk, oordnad, slumpmässig, oväntad, oförklarlig.”. Vid en hög känsla av begriplighet syns framtida händelser som förutsägbara. Oförutsägbara händelser upplevs inte lika skrämmande, eftersom individen upplever att händelsen går att ordna, förklara och strukturera. Komponenten begriplighet möjliggör för individen att begripa sig själv och omvärlden på ett sammanhängande och tydligt sätt (ibid.).

Begreppet *hanterbarhet* definieras av Antonovsky (2005:45) på följande sätt: ”Den grad till vilken man upplever att det står resurser till ens förfogande, med hjälp av vilka man kan möta de krav som ställs av de stimuli som man bombarderas av”. Resurser kan ses som olika strategier som individen använder sig av för att kunna hantera olika svårigheter. Dessutom

finns de inre och yttre resurserna. Inre resurser kan exempelvis vara egna erfarenheter eller strategier för att hantera situationen. Yttre resurser kan till exempelvis vara sociala nätverk eller materiella ting såsom pengar. Vid en hög känsla av hanterbarhet ses överraskande händelser som möjliga att övervinna, eftersom individen har en känsla av att kunna hantera dem. Hanterbarhet kräver också att det finns en begriplighet, det vill säga att individen förstår situationen (ibid.).

Antonovsky (2005:46) definierar *meningsfullhet* på följande vis "[...] i vilken utsträckning man känner att livet har en känslomässig innebörd, att åtminstone en del av de problem och krav som livet ställer en inför är värda att investera energi i, är värda engagemang och hängivelse, är utmaningar att "välkomna" snarare än bördor som man mycket hellre vore förutan." Antonovsky (2005) menar dock inte att individer med hög meningsfullhet skulle uppskatta svårigheter i livet såsom sjukdomar eller kriser. Antonovsky(2005) beskriver snarare att individer med hög meningsfullhet upplever svårigheter som utmaningar som ska bekämpas. Dessutom försöker individen finna en mening med svårigheterna. Enligt Antonovsky(2005) är meningsfullhet den viktigaste komponenten, eftersom det är motivationskomponenten. Om individen inte finner att ett problem är värt att investera energi och kraft i brister de andra komponenterna. (ibid.)

4.2.2 Relationer mellan de tre komponenterna

När en individ antingen befinner sig högt eller lågt på samtliga tre komponenter i KASAM uppstår inte problem. Individen ser då antingen en hög eller låg grad av sammanhang i världen och individens mönster är stabilt, antingen positivt eller negativt. Däremot kan övriga kombinationer ge problem. En hög känsla av begriplighet innebär exempelvis inte nödvändigtvis att individen anser sig klara situationen. Hög begriplighet i kombination med låg hanterbarhet kan leda till ett starkt tryck mot förändring. I vilken riktning förändringen kommer att röra sig bestäms av känslan av meningsfullhet. Om situationen individen befinner sig i upplevs meningsfull kommer denne att vara starkt motiverad att söka efter resurser för att klara av problemet och ger inte upp förrän individen har funnit sätt att hantera situationen. Om individen däremot inte finner att situationen är tillräckligt motiverande eller meningsfull kommer individen inte heller att engagera sig i att lösa de problem som situationen ställer. Graden av meningsfullhet påverkar därför hur individer hanterar svårigheter i livet (ibid.).

Det som Antonovsky (2005) fann som mest intressant, är en situation med låg begriplighet och låg hanterbarhet men med en hög grad av meningsfullhet. Den höga graden av

meningsfullhet gör att individen vill och har bestämt sig för att klara av situationen. Om individen har en låg hanterbarhet och begriplighet kan situationen upplevas som kaotisk och osammanhängande, dessutom saknas resurser att hantera den. Antonovsky (2005) menar dock att den höga meningsfullheten bidrar till att individen lägger mycket energi på att öka begripligheten och hanterbarheten för att kunna klara av situationen. Meningsfullheten gör att individen inte ger upp även om det inte är säkert att hen lyckas (ibid.).

Samtliga tre komponenter av KASAM är därför viktiga för att individen ska uppleva en känsla av sammanhang under livets gång. Samtidigt urskiljs meningsfullheten som den viktigaste komponenten. Antonovsky (2005) anser att anpassning till alla situationer och livsomställningar är beroende av om meningsfullheten finns. Ifall meningsfullheten finns kan förståelse och resurser erhållas. Den näst viktigaste komponenten beskrivs som begriplighet. Begripligheten är viktigare än hanterbarheten eftersom hanterbarheten förutsätter begripligheten. Om inte förståelsen för situationen förekommer, finns svårigheter för individen att veta vilka resurser den besitter för situationen. Samtidigt, om individen inte har hanterbarhet, kan meningsfullheten minska, eftersom känslan av att kunna göra något åt situationen inte finns. Förmågan till en lyckad problemhantering är därför beroende av alla tre komponenterna (ibid.).

5. METOD

I metodavsnittet beskrivs studiens tillvägagångssätt, vilken metod som valts och varför. Avsnittet beskriver aspekter som anledningen till valet av en kvalitativ metod, förberedelse av intervjuer, intervjuernas genomförande och förförståelse. Andra delar som redogörs för är pilotundersökningen, urval, etik, transkribering, validitet och reliabilitet samt bearbetning och analys av material.

5.1 KVALITATIV METOD OCH SEMISTRUKTURERAD INTERVJU

Vi har valt att använda oss av kvalitativ metod i syfte att analysera vilka strategier socialsekreterare använder för att hantera stressen som uppstår under arbetstid och efter arbetstid. Bryman (2011) beskriver kvalitativa forskningsstrategier som ett tillvägagångssätt för att studera den sociala verkligheten utifrån informanternas uppfattningar av den verklighet som de lever i. Backman et. al.(2012) menar att kvalitativa metoder används när kvalitativa egenskaper är av intresse, det vill säga hur individer uppfattar och upplever omvärlden. Dessutom vill forskaren i kvalitativa intervjuer ha ett utförligare svar (Bryman 2011). Vi anser därmed att en kvalitativ ansats kan gagna syftet med undersökningen, eftersom vi är intresserade av socialsekreterarnas upplevelser. Syftet med undersökningen är att undersöka socialsekreterares strategier för att hantera stress. En enkätundersökning hade kunnat genomföras, där vi ger exempel på olika strategier som socialsekreterarna får kryssa i. Vi ansåg dock att risken med en enkätundersökning skulle vara att leda in informanterna på de strategier som de tros använda sig av. Dessutom finns risken att vissa strategier som används skulle utlämnas om de inte finns som alternativ. Vid en enkätundersökning skulle en djupare redogörelse av resonemang kring olika strategiska användande gå förlorad.

Semistrukturerad intervju har därför valts som metod, vilket innebär att vi utgår från intervjufrågor ur en intervjuguide med bestämda teman. Intervjufrågorna skall beröras samtidigt som det finns ett relativt stort utrymme för avvikelser och flexibilitet i samtalet. Metoden innebär att informanterna har relativt stor frihet att individuellt utforma svaren (ibid.). I vår studie möjliggjorde semistrukturerade intervjuer att informanternas syn på våra teman lyfts fram, samtidigt som de har utrymme att ta upp aspekter som vi själva inte har reflekterat över. Fördelen med en semistrukturerad intervjustudie är att följdfrågor kan ställas kring det som tas upp, ett mer uttömmande svar och en djupare förståelse kan fås. Om frågor ställs som informanten inte riktigt begriper kan alltså otydligheter och missförstånd redas ut där och då (Backman et. al. 2012). Därigenom kan vi utvinna en djupare redogörelse från

informanterna. Avsikten med studien är inte att få en generalisering av socialsekreterares hantering av stress. Syftet är snarare att få en djupgående bild av hur arbetssituationen och stressen upplevs och hanteras, vilket kan möjliggöras i en semistrukturerad intervjumetod. Nackdelar diskuteras i 6. Metoddiskussion.

5.2 FÖRFÖRSTÅELSE

Thurén (2007) menar att förförståelse är centralt för ens uppfattning av en situation som kan påverka studiens resultat. Hur en individ ser på en sak kan skilja sig i olika kulturer, vilket forskaren bör vara medveten om (ibid.). Som socionomstudenter har vi olika föreställningar om socialsekreteraryrket. En av oss har haft verksamhetsförlagd utbildning inom myndighetsutövning, medan resterande har haft verksamhetsförlagd utbildning inom andra områden inom socialt arbete. Författaren som har haft sin verksamhetsförlagda utbildning inom myndighetsutövning har fått en annan förförståelse inom yrket. Hon har exempelvis förförståelsen om att stressen på arbetsplatser kan se olika ut beroende på stadsdel och har fått kunskaper om hur arbetsuppgifterna genomförs i praktiken.

Innan vi genomförde intervjuerna lade vi märke till att vi förutsatte att socialsekreterare inom myndighetsutövning är stressade. Bilden av den stressade socialsekreteraren har delvis bildats på grund av medias beskrivning. Vid sökande av information kring forskningsområdet fann vi material som beskrev många aspekter av stress i människobehandlande organisationer. Därmed förutsatte vi att socialsekreterarna var stressade, utan någon kunskap om huruvida de verkligen var det.

Våra föreställningar kan påverka hur informanternas svar tolkas. Efter vår reflektion om förståelse, försökte vi att undvika att ställa ledande frågor under intervjuerna och försöka att inte ta informanternas svar för givna. Trots reflektionen kan det vara svårt att vara medveten om ens egna föreställningar, dock är det centralt att reflektera över hur den egna förförståelsen påverkar tolkningen av intervjumaterialet och utformningen av studien.

5.3 URVAL

Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) beskriver att tvåstegsurval görs genom att först välja organisationen som ska undersökas. Sedan görs ett urval på vilka individer i organisationen som forskaren genomför en studie på. Tvåstegsurval är urvalsmodellen som användes i studien. I början när vi diskuterade kring stress och återhämtning var tanken att jämföra en verksamhet med behandling och en med myndighetsutövning. Efter diskussioner fann vi att med våra begränsade tidsramar skulle det ändå fungera att endast undersöka en enhet inom

socialtjänst. Samtidigt sågs valet som ett sätt att få ett större djup i svaren. Utifrån studiens syfte gjordes valet att kontakta socialtjänster i Göteborg. Vi valde att fokusera på enheter med ekonomiskt bistånd, delvis på grund av att en av oss har tidigare erfarenheter från området. En annan anledning till valet av ekonomiskt bistånd är för att det är en enhet där många som arbetat en kortare tid börjar arbeta. Enligt en Novusundersökning från Akademikerförbundet SSR är det socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd som oftast svarat att de har arbetat kortast tid inom socialtjänsten. Tiden som flertalet uppger att de arbetat inom ekonomiskt bistånd är 1-3 år (Akademiker.se 2015).

I första delen av urvalet valdes tre socialtjänster ut i områden med lägre socioekonomiska status, där två av stadsdelarna är kända från media för att ha en tuff psykosocial arbetsmiljö. En e-post skickades till de tre socialkontoren med ett bifogat informationsblad där studiens preliminära syfte och ämne beskrevs (bilaga 1). Andra urvalet var en aspekt som vi inte var involverade i, utan chefen eller förste socialsekreteraren vidarebefordrade e-posten till socialsekreterarna. De socialsekreterare som var intresserade kontaktade sedan oss. Fördelen med denna urvalsmetod är att risken att socialsekreterarna känner sig tvingade att delta i studien minskas, eftersom de själva behöver höra av sig om de vill delta. Vid ett telefonsamtal kan socialsekreterare uppleva sig tvingade att delta på grund av att de talar med oss. Nackdelen med urvalsmetoden är att det finns en risk att socialsekreterarna endast läser den vidarebefordrade e-posten utan att svara på den. Risken är därmed att de allra mest stressade väljer bort att delta i studien, eftersom de glömmer bort e-posten. En annan nackdel med urvalsmetoden är att vi inte vet vilka socialsekreterare som tar del av e-posten. Chefen eller förste socialsekreteraren skulle kunna medvetet ha valt att vidarebefordra e-posten till utvalda socialsekreterare och uteslutit andra som exempelvis är missnöjda. Det kan medföra att vi endast får ta del av en viss syn på stress.

I den andra delen av urvalet skickade två av stadsdelarnas chefer eller ledningen vidare e-posten till de anställda socialsekreterarna. Det tredje socialkontoret svarade inte. Två socialsekreterare från det ena socialkontoret svarade och sju socialsekreterare från det andra svarade. Vi valde därmed att gå vidare med det socialkontor som hade sju intresserade informanter för att få tillräckligt med underlag. Sedan kontaktades socialsekreterarna för att boka tid inför intervjun. Slutligen intervjuades sju individer.

5.4 UTFORMNING AV INTERVJUFRÅGOR

Enligt Bryman (2011) ska forskarna under utformningen av intervjufrågorna hela tiden fråga

sig om intervjufrågorna svarar på studiens syfte och frågeställning. Vi försökte under hela utformningsprocessen reflektera över om frågorna som utformades var relevanta för studiens syfte, det vill säga: de berörde vilka strategier socialsekreterare använder sig av för att hantera stress och återhämta sig. Dessutom om vilket stöd som socialsekreterarna erbjuds. Vid utformningen av frågorna diskuterade vi vilka ämnen och teman vi ville undersöka. Först formulerade vi inledande bakgrundsfrågor, för att inleda intervjun med enklare frågor. En annan anledning till bakgrundsfrågorna är att vi anser att de är viktiga för att få en helhetsbild och för att informanten ska känna sig varma i kläderna innan frågor som kräver utförligare svar ställs.

Sedan diskuterades vilka ämnen vi ville behandla med relevans till studiens frågeställningar. Vi formulerade därefter frågor som behandlade teman som upplevelsen av stress och återhämtning under och efter arbetet. Dessutom formulerades även frågor om upplevelsen av avslappning och möjlighet till vila. Vi valde att dela upp frågorna enligt efter och under arbetstid, för att få en tydlig koppling till studiens frågeställningar.

Under formulerandet av frågorna försökte vi undvika ledande frågor och utesluta "och" i frågorna. Ifall man har ett "och" i frågorna kan det leda till att frågorna inte är entydiga eftersom det blir som två frågor i en. Detta är i enlighet med det Kvale och Brinkmann (2009) skriver om "bra" frågor att de ska vara entydiga och icke-ledande. Vi försökte även ha en del frågor som startar med ordet "hur", till exempel "hur påverkar ditt arbete dig under fritiden?". Anledningen till att vi valde att börja frågorna med "hur" är för att frågorna stimulerar individen till att fritt berätta om sina upplevelser inom ett ämne, samt att eftersom Kvale och Brinkmann (2009) menar att frågor som börjar med "hur" stimulerar till en positiv interaktion. Samtidigt minskar "hur"-frågorna risken för att frågorna blir anklagande, som det ibland kan bli med "varför"-frågor.

5.5 PILOTUNDERSÖKNING

En pilotundersökning är en form av mindre förberedande undersökning där andra personer svarar på ens intervjufrågor. Pilotundersökningar används för att undersöka om intervjufrågorna är för svåra, flertydliga eller kan missförstås. En annan fördel med pilotundersökning är att säkerställa att intervjufrågorna och studien fungerar (Bryman 2011). En pilotundersökning med tre personer har genomförts, av två av intervjuarna, för att undersöka om intervjufrågorna är otydliga eller svåra att förstå.

Pilotundersökningarna genomfördes som en ordinarie intervju genom att studien först presenterades. Sedan beskrevs de etiska aspekterna av studien och slutligen genomfördes en intervju. Vi valde att intervjua personer som vi känner, eftersom möjligheten inte fanns att få tag på fler socialsekreterare på grund av tidsbrist. Personerna som intervjuades var förvärvsarbetare inom kommunen och en person har arbetat inom olika branscher. En annan anledning till att vi inte valde att ha en pilotundersökning med socialsekreterare var för att det finns en etisk aspekt av att ta socialsekreterares arbetstid i anspråk utan att använda sig av materialet i resultatet, eftersom de inte får någon direkt nytta av studien (ibid.). Efter pilotundersökningen fick vi feedback av de respektive personerna vi intervjuat och märkte att ordningen på några teman och frågor behövde ändras för att hålla en röd tråd genom intervjuandet. Pilotundersökningen bidrog till färre upprepningar, tydligare och nya formuleringar av frågor som förhoppningsvis är lättare för informanterna att förstå.

5.6 INTERVJUERNAS GENOMFÖRANDE

Varje informant intervjuades enskilt vid ett tillfälle under ca 40-60 minuter. Före intervjun fick informanterna friheten att själva välja valfri plats för intervjun, i förhoppningen om att de skulle kunna känna sig trygga och bekväma. Bryman (2011) menar att det är lättare att få närmare kontakt och få mer fylliga och uttömmande svar om informanterna känner sig bekväma i situationen. Samtliga ville bli intervjuade på deras arbetsplats förutom en, som ville bli intervjuad utanför, och som blev intervjuad i ett av Göteborgs universitets bokade grupprum.

Två av oss var närvarande under varje intervju. Risken med att vara tre kunde vara att informanterna skulle känna sig utsatta, uttittade och obekväma. Samtidigt bidrog närvaron av två personer till möjligheten att synliggöra aspekter som kunde glömmas bort, om endast en person hade intervjuat. Mötet med informanten startade oftast med småprat för att skapa en bekväm stämning för personen. Enligt Kvale och Brinkmann (2009) är de första minuterna av en intervju viktig för att skapa bekvämlighet för informanten. Informanten vill gärna först få en uppfattning om intervjuaren innan denne talar fritt om erfarenheter och tankar.

Intervjuerna började med en beskrivning av studiens syfte, etiska aspekter som beskrivs i samtyckeslappen (bilaga 2) och användning av mobil eller laptop som inspelningsverktyg för att underlätta transkriberingen. Vi bad informanterna att läsa igenom och skriva under samtyckeslappen om de samtyckte till deltagandet i studien. Sedan tillfrågades informanterna

om de hade några frågor. Därefter sattes röstinspelningen på och intervjun startade. Intervjuaren hade intervjuguiden (bilaga 3) som stöd under intervjun.

Under första intervjun intervjuade främst en av oss och den andra kom in med fler frågor under hela intervjun. Under de fortsatta intervjuerna valde vi dock att endast en av oss skulle intervjuas och den andra skulle komma med följdfrågor och andra frågor i slutet. Därefter avslutades intervjun av den första intervjuaren. Anledningen till att vi valde att endast ha en som intervjuar i taget var för att intervjun skulle behålla en relativt röd tråd och flyt.

Intervjun började med inledande bakgrundsfrågor och sedan de första frågorna. Om vi lade märke till att informanten kom in på några aspekter, frågade vi vidare på dem, för att sedan fortsätta på andra teman. Under intervjuerna använde vi uppföljningsfrågor, "mm" och upprepande av meningar som en teknik för att informanterna skulle fortsätta berätta. Under intervjuerna råkade vi ibland ställa dubbla frågor, vilket innebär att två frågor ställs i en följd eller efter varandra. Bryman (2011) menar att dubbla frågor bör undvikas eftersom informanten kan bli osäker på vilken fråga som ska besvaras. Anledningen till de dubbla frågorna var för att förtydliga en fråga. Under de första intervjuerna kunde det bli upprepning av några frågor, för att säkerställa att informanterna tänkt till. Intervjuerna avrundades med uppföljande frågor om hur informanterna hade upplevt intervjuerna och om de hade några frågor. Intervjun avslutades med en fika för att ge informanterna möjlighet att prata om eventuella känslor som uppstått under intervjun eller om frågor kommit upp. Samtliga informanter uppgav att de tyckte att det var intressant att få reflektera över våra frågor och att de ser framemot att få läsa resultatet.

Efter varje intervju började vi reflektera över vilka mönster och teman som kommit upp under intervjuerna. Vi försökte att skriva ner tankar och reflektioner för att inte glömma bort dem. Ahrne och Svensson (2011) menar att analysen och bearbetningen av materialet egentligen sker innan all data är insamlade. Redan vid intervjuandet av informanterna börjar analysen. Teman och saker som urskiljs under intervjuandet bör därför skrivas ner.

5.7 TRANSKRIBERING

Intervjuerna bandades in med mobil och laptop. Användning av inspelningsutrustning kan dock hämma informanten. De kan bli självcentrerade och oroade på grund av tanken att deras ord kan sparas till framtida bruk (Bryman 2011). Med förhoppningen om att minska tendenserna för oro påpekade vi deras möjlighet att lyfta bort delar i intervjuerna som de inte

ville ha inkluderade i studien. Vi förklarade även att materialet endast skulle användas av oss, att de skulle bli avidentifierade och att inspelningarna skulle raderas efter studiens avslut.

Efter varje intervju transkriberades materialet direkt medan intervjun fanns färskt i minnet och eftersom det samtidigt underlättar reflektioner. Personen som skulle transkribera vilken intervju var bestämt i förväg. Transkriberingen gick till på följande sätt: Personen som transkriberade startade inspelningen, lyssnade, pausade för att dokumentera det som sades. Sedan startades inspelningen igen och samma procedur pågick under hela transkriberingen. Vid flera tillfällen uppfattades inte det som sades, då fick transkriberaren spola tillbaka och lyssna igen. Efter transkriberingen av hela intervjun lyssnade transkriberaren igenom inspelningen en extra gång för att vara säker på att inget hade missats. Bryman (2011) menar att fördelen med inspelning av intervjuer är att det möjliggör lyssnandet på intervjun flera gånger för att minska risken för att information förbises. Det underlättar även en tydligare analys av datan som samlats in (ibid.). Information som hade missats, skrevs till. Under transkriberingen transkriberades alla ljud, även harklande, skratt och så vidare. Bryman (2011) menar dock att inte all insamlad data ska inkluderas i resultatet. Vi har därför enbart använt den data som vi avser är relevant för vår undersökning, vilket förklaras i följande avsnitt 4.8 Analys och bearbetning av material.

5.8 ANALYS OCH BEARBETNING AV MATERIAL

Bearbetningen och analysen av data börjar redan vid transkriberingen av intervjuerna. Tematisk analys valdes för att analysera studiens data, som innebär att förklara, tolka, framhäva kontexten och att lägga fram en tematisk karta. Tematisk analys syftar till att kvalificera snarare än att kvantifiera resultatet. Analysmetoden syftar även till att analytiskt undersöka en beskrivning, genom att bryta ner historien i små delar, i olika sub- och övergripande teman (Mojaba et. al. 2013). Nackdelar med tematisk analys är enligt Mojaba et. al. (2013) att metoden inte ger en djup i analysen, till skillnad från andra analysformer som grounded theory. Fördelar med analysmetoden är dock att vi enkelt och tydligt kan sortera vårt material i teman som är relaterade till tidigare forskning och teorier.

Vid analysen av resultatet har vi följt Braun och Clarkes (2006) tabell för hur en tematisk analys genomförs. Bearbetningen av materialet började med att vi satt på varsitt håll. Först läste vi igenom samtliga transkriberingar ungefär två gånger på bärbara datorer för att få en grundläggande bild av intervjuerna. Sedan skrev varje författare ner reflektioner runt varje intervju. Vid andra delen av bearbetningen av materialet fortsatte vi genomgången av

materialet på olika håll och läste åter igenom samtliga transkriberingar. Vi markerade olika aspekter som vi ansåg svarade på studiens frågeställningar och som sågs intressanta. Markeringarna gjordes genom att markera texten eller bakgrunden i olika färger, att feta och stryka under texten i Word-program. Markeringen av olika aspekter blev som en initial kodning, där vi kodade materialet i olika kategorier. Några kategorier som exempelvis togs fram var medarbetare som ett socialt stöd och svårigheter med att hantera arbetsbelastningen.

Efter den initiala kodningen av materialet satt vi tillsammans för att gå igenom koderna och andra reflektioner. Allt material samlades i ett google dokument. Sedan klistrade vi in de delar av transkriberingarna som tidigare hade markerats. Under hela bearbetningen och sorteringen i olika rubriker frågade vi oss om citaten och texterna relaterade till studiens syfte och frågeställningar. Frågor som ställdes var: berör texten strategier för att hantera stress? Vad är textavsnittet ett exempel på? Vad är det underliggande budskapet med textavsnittet? Under sorteringen hölls en aktiv och kritisk diskussion om möjligheten till multipla tolkningar.

Ett urval av data som inkluderades i resultatet gjordes, utifrån vad som var relevant för syftet, vilket Bryman (2011) beskriver som något vanligt. Det kan anses som att mer data inkluderas från några av informanterna, eftersom vi har valt att lyfta de exempel som har anses kärnfulla och beskrivande för varje tema. Alla intervjuer är inkluderade i resultatet även om alla socialsekreterare inte exemplifieras under varje tema.

När vi hade gått igenom samtliga koder, diskuterade vi fram en rubrik, som stod för ett tema. Temat bestämdes utifrån sammanfattningen av koderna. Frågan som ställdes till materialet var: vilka strategier beskriver koderna? De teman vi formulerade var: "Problemlösning genom att prioritera/strukturera arbetsuppgifter", "Bortsortering och kvalitetsreducering", "Klientkontakt", "Kunskap som en copingstrategi", "Att bli avtrubbad", "Mindfulness", "Begränsad tid att tänka på arbetet", "Göra något annat för att tänka på annat", "Socialt stöd; Kollegor", "1:e Socialsekreterare", "Metodhandledning", "Utanför arbetet", "Att bara göra utan planering", "Att ta på sig för mycket", "Medvetenhet men gör inte det", "Inte ta paus", "Bristande stöd från ledning". Dessa rubriker bildade preliminära teman. Rubrikerna hade initialt delats in i funktionella och dysfunktionella strategier för att skapa tydlighet i materialet. Vi gick igenom koderna systematiskt i turordning utifrån transkriberingarna. Vi började gå igenom alla rubriker och all text. Texten under varje rubrik skrevs om tillsammans för att sammanfatta kärnan i varje tema. Samtidigt valde vi att behålla några exempel och citat som vi fann talande för temat, för att konkretisera. Vi fortsatte sitta tillsammans, men valde sedan att skriva om varje tema var för sig, för att effektivisera den fortsatta bearbetningen av

materialet. När samtliga texter under varje tema hade skrivits om, gick vi åter igenom alla. När resultatet åter lästes om sattes vissa textavsnitt ihop till ett gemensamt tema, för att de liknade varandra. Resultatavsnittet lästes igenom flertalet gånger och formuleringar ändrades.

Det slutliga steget av bearbetningen av materialet var att börja analysera resultatet med hjälp av teorierna; KASAM och coping. Varje tema lästes igenom gemensamt och därefter diskuterades hur resultatet kunde förstås med hjälp av teorin. Vi försökte förklara det som informanterna berättar i resultatet med hjälp av teorierna. Frågor som ställdes till resultatdelarna var exempelvis: Hur kan strukturering av arbetet ses som en form av copingstrategi? Hur påverkar socialsekreterarnas handlande deras känsla av sammanhang? Genom att ställa frågor till materialet utifrån teorierna började vi finna olika sätt att se resultatet på. Vi började skriva ner tankarna och analysen på varje tema, samtidigt som samtliga teman i resultatet behandlades. Efter feedback från handledare mitt i analysprocessen reviderades formuleringar och förklaringar. När hela resultatet hade analyserats lästes resultatet och analysen åter igenom. Vi lade märke till att några delar av analysen inte var lika djupgående och diskuterade vidare. När vi diskuterat vidare lades fler tankar till.

Efter analysen diskuterades namnen på teman och dispositionen. Vissa rubriker ändrade vi namnen på och flyttade om ordningen på. Resultatet bildade slutligen 15 teman; "Strukturering av arbetet", "Kunskap för att kunna hantera arbetsituationen", "Att arbeta på", "Att ta på sig för mycket", "Att välja bort raster", "Att bli avtrubbad", "Mindfulness", "Klientbesökens betydelse", "Att sluta tänka på arbetet", "Aktivitaternas betydelse", "Kollegorna som socialt stöd", "Förste socialsekreterare och ledningen", "Bristande stöd från ledning", "Metodhandledning" samt "Det sociala stödet utanför arbetet". Vi insåg att 15 teman blev övermäktigt. Vi valde därför att placera dessa 15 subteman under tre övergripande teman; "Planering eller och avsaknad av planering", "Distans eller närhet" samt "Socialt stöd", för att skapa en tydligare översikt.

5.9 VALIDITET, RELIABILITET OCH EXEMPLIFIERING

Bryman (2011) beskriver svårigheter med att uppfylla reliabilitet och validitet i kvalitativa undersökningar. Reliabilitet innebär i vilken utsträckning studien kan upprepas med samma resultat och att forskarna kommer överens om hur de ska tolka de data som samlas in. Vi är medvetna om att vår studie kan ha svårigheter med att återupprepas, eftersom studien exemplifierar en situation. Problemet med möjligheten med reliabilitet är något som många

kvalitativa studier inte kan uppfylla eftersom sociala sammanhang kan förändras över tid (ibid.).

Under studiens process har vi reflekterat över studiens reliabilitet. Vi har varit tre personer som genomfört studien, tolkat och granskat informationen som kommit oss tillhanda. Vi har försökt att se till att samtliga författare genomfört samtliga delar av undersökningen på liknande sätt. Intervjun började på liknande sätt och vi utgick till exempel från samma intervjuguide. Vi är medvetna om att vid genomförande av semistrukturerade intervjuer ställs frågor på olika sätt och olika aspekter kommer fram. Dessutom finns risken för en intervjuareffekt där intervjuaren genom sin närvaro, kan påverka svaren i en viss riktning (ibid.). Vi har dock försökt att se till att alla delar av intervjuguiden besvaras och försökt hålla en ickevärderande hållning vid intervjuandet. Anledningen till att vi försökt behandla hela intervjuguiden är att säkerställa att liknande resultat skulle fås ifall en annan forskare skulle genomfört intervjun. Samtidigt för att öka chansen för en annan forskare att tolka vår datan på liknande sätt, har vi under hela studien diskuterat om våra tolkningar stämmer överens. Vi är tre som har diskuterat och granskat informationen. Innan vi har börjat bearbeta materialet har vi diskuterat hur vi ska gå till väga i vår bearbetning. Dessutom har vi gjort analysen ihop och diskuterat de olika aspekterna.

Validiteten betyder i vilken utsträckning som resultatet kan generaliseras till andra sociala miljöer och situationer. Dessutom innebär validitet att det finns en överensstämmelse mellan materialet som samlas in och de teoretiska idéer som utvecklas (ibid.).

Angående validiteten kan det finnas en svårighet med att generalisera studiens resultat till andra situationer. Studien är en kvalitativ intervjustudie med sju informanter, därför är inte studien generaliserbar. Det resultatet som kommer fram kan inte generaliseras till en större population, däremot kan det resultat som vi kommer fram till stämma överens med hur andra upplever det. Studien blir därmed en exemplifiering på en problembild. Studiers brist på generaliserbarhet gör att de minskar i sin trovärdighet enligt Ahrne och Svensson (2011). Trots bristen på generaliserbarhet anser vi att studien kan bidra till forskningsområdet, för att få ett större djup och förståelse för problemen samt arbetsmiljön. Resultatet kan därigenom användas för att förbättra andra socialkontor med liknande problem.

Under studien har vi även varit noggranna med att det som informanterna säger stämmer överens med de teoretiska idéer som vi sedan utvecklar i studien. Under intervjuerna har vi gjort det genom att fråga om vi förstått informanterna rätt. Vi har exempelvis frågat: "När du

beskriver detta, menar du då...”. När svårigheter funnits att förstå informanternas svar har vi haft möjlighet att ställa följdfrågor för att specificera deras svar. Samtidigt har vi haft en aktiv diskussion om intervju svaren skulle kunna tolkats på olika sätt. Vid frågor under bearbetning och analys av materialet hade vi även möjligheten att maila informanterna och ställa frågor.

5.10 ETISKA ÖVERVÄGANDEN

Genomförandet av vetenskapliga studier har flertalet etiska aspekter. Kvale och Brinkmann (2009) menar att en etisk aspekt med intervjuundersökningar är att det finns svårigheter med att undersöka individers privata liv och att presentera resultatet offentligt. Kvale och Brinkmann (2009) menar även att etik inte endast förekommer under intervjuandet, utan etiska problem kan uppkomma under hela intervjuundersökningen. Etiska problem bör beaktas före, under och efter undersökningen. Före undersökningen och kontakten med informanterna diskuterade vi vilka potentiella risker som undersökningen kunde ha för socialsekreterarna. En etisk aspekt är att väga nyttan forskaren tror sig kunna nå av forskningen gentemot de risker som forskningen kan tänkas medföra. Informanter ska skyddas från att skadas psykiskt, fysiskt och integritetsmässigt (Kalman & Lövgren 2012).

En risk med vår studie är att studien behandlar frågor om stress och återhämtning under och efter arbetstid. Frågor angående återhämtning efter arbetstid kan röra frågor om socialsekreterares privatliv och hemmiljö. När deltagare är en del av sociala rum kan det uppkomma konflikter och lojalitetsband (Nyström 2012). Socialsekreterare är en del av sociala rum, med kollegor och chefer. Risken är att informanterna uttrycker missnöje över sin arbetssituation, som de inte vill att kollegor eller chefer ska veta. Under några intervjuer fick vi även ta del av några informanternas hälsotillstånd och åsikter om deras ledning, där vissa aspekter kan anses känsliga och andra inte. Flertalet socialsekreterare beskrev dock att deras chefer och kollegor är medvetna om deras åsikter kring deras arbetsbelastning. Ett sätt att minska riskerna var att vi endast har tagit med aspekter som är relevanta för studien.

En annan strategi för att minska riskerna med studien är att beakta forskningsetiska rådets etiska riktlinjer. För det första är en aspekt informationskravet, vilket innebär att forskaren ska informera informanterna om deras uppgifter i studien och vilka villkor som gäller för informanternas deltagande (Vetenskapsrådet 2012). I linje med informationskravet informerades vi informanterna vid kontakten med dem, med hjälp av en informationslapp (bilaga 1), om vilka vi var och studiens syfte. När vi sedan fick svar skickade vi ytterligare information till informanterna enligt Vetenskapsrådets(2012) etiska riktlinjer om deltagandet i

intervjun som frivilligt och rätten till att avbryta medverkan till intervjun. I början av intervjuerna informerades åter informanterna om de olika etiska aspekterna i undersökningen.

Informations- och samtyckeskravet blir tillsammans kravet på informerat samtycke (Kalman & Lövgren 2012). Först skickades en förfrågan om att intervjua socialsekreterare till cheferna via stadsdelens generella e-post för ekonomiskt bistånd. Chefen skickade sedan vidare förfrågan till socialsekreterarna, vilket vi förstod när socialsekreterarna svarade oss. Genom att chefen skickade vidare vår förfrågan till socialsekreterarna kan vi tolka detta som ett samtycke från chefen. Vi valde att inte försöka komma i kontakt med chefen efter valet av socialkontor, både på grund av anonymitetsprincipen och för att inte ta av chefens tid.

Före och i början av intervjun fick socialsekreterarna information om rätten att dra sig ur och andra etiska aspekter i studien. Sedan skrev socialsekreterarna på en samtyckesblankett för att samtycka till deltagandet i studien. Vi var noggranna med att framhålla att deltagandet är frivilligt enligt informationskravet (Vetenskapsrådet 2012).

Den tredje etiska aspekten är konfidentialitetskravet, vilket innebär att forskaren ska värna om människors identitet och i största mån anonymisera informanternas identitet i studien. Det är därmed viktigt att vara noggrann med hur ljudinspelningar, enkäter och utskrivna intervjuer hanteras. Genom att anonymisera informanternas identiteter ges möjlighet för utförligare svar i intervjuer (Kalman & Lövgren 2012).

I undersökningen har vi valt att inte använda oss av informanternas namn för att inte röja deras identitet. Dessutom har vi försökt hantera inspelningsmaterialet, intervjumaterialet, med stor försiktighet. En egen e-postadress skapades exempelvis för att säkerställa att informanternas identiteter inte skulle röjas via vår privata e-post. Vi är dock medvetna om att döljandet av informanternas identitet är svårt, eftersom att informanterna ingår i ett socialt sammanhang, med kollegor som kan känna igen varandras svar. Samtliga intervjuer förutom en, utfördes efter önskemål från informanterna på det socialkontor som samtliga informanter arbetar på. Risken finns därför att kollegorna får reda på vilka kollegor som blir intervjuade. Under två av intervjuerna påpekade två informanter att de hade pratat med en kollega som hade deltagit i studien. Vi har dock i den utsträckning vi har kunnat försökt dölja informanternas identiteter.

I studien har vi valt att använda "han", "hon", "hans" och "hennes" istället för det könsneutrala pronomen "hen" och "hens" vid redovisningen av vad informanterna har sagt. Anledningen till valet att använda ord av pronomen "hon" och "han" är för att informanterna

kan känna att de inte vill benämnas som "hen" utan vill kallas för "han" eller "hon". På socialkontoret är personalen i färre utsträckning män, därför ökar risken för igenkänning för manliga deltagare. I studien deltar endast en enda man, vi kontaktade honom för att fråga om han ville bli könsneutraliserad eller inte. Han var medveten om risken med att det kan underlätta röjandet av hans identitet. Han sa att det inte "spelar någon roll". Vi valde därför att inte könsneutralisera informanternas identitet.

Det kan anses problematiskt att arbetsgruppen, chefen och andra kan identifiera informanten som varit sjukskriven. Däremot har informanten själv uttryckt att det inte är några problem även om vi skulle skriva hans namn.

Den fjärde etiska aspekten är nyttjandekravet, som innebär att de uppgifter som samlas in vid en studie endast får användas i forskningsändamål. Informanterna ska vara säkra på att deras intervju svar inte kommer att användas på fel sätt, exempelvis att informationen säljs vidare till företag (ibid.). Nyttjandekravet informerades muntligt till våra informanter under intervjun. Informationen i studien kommer att hanteras med försiktighet och kommer inte att säljas vidare. Informationen kommer dock att publiceras digitalt via Göteborgs universitet, vilket informanterna har blivit informerade om.

Användandet av en checklista med etiska riktlinjer innebär inte att studien blir helt fri från etiska dilemman eller problem. Etiska aspekter är därför, som tidigare nämnts, viktiga att tänka på såväl före som efter och under forskning. Frågan blir därmed om nyttan överväger risken med studien. Vi har tidigare beskrivit riskerna för att informanterna kan uppleva obehag i form av att känslor uppdragas om en stressig arbetsmiljö. Trots riskerna urskiljer vi nyttan med studien genom att informanterna kan få ökad kunskap om sina egna strategier för att stressa av. Som socialsekreterare eller arbetande i människobehandlande organisationer är de vana vid att lyssna på andras problem. Vår studie kan därför fungera som en möjlighet för socialsekreterare att få uttrycka sig om sin situation och lära sig nya saker. Under intervjuerna uttryckte flertalet informanter att de uppskattade att få möjlighet att reflektera över sin arbetsmiljö. Deltagandet i studien är dessutom frivilligt, eftersom socialsekreterarna fick möjlighet att själva höra av sig till oss.

I resultatet och analysen har vi valt att lyfta upp de exempel och citat som vi ansett vara kärnfulla och beskrivande för varje tema. Detta har lett till att några informanternas röster har fått större plats i resultatet. En etisk problematik kan vara att några informanter kan känna att

de inte inkluderats i studien eftersom de inte har fått lika stor plats i resultatet. Samtliga informanter är dock inkluderade i studien, trots att deras exempel inte lyfts fram.

5.11 ARBETSFÖRDELNING

Vi är tre författare till uppsatsen. Målet under uppsatsskrivandet har varit att hålla uppsatsens arbetsfördelning relativt jämn. Under början av uppsatsskrivandet ansvarade Phuong Thai för kontakter och skapande av e-post. I början av uppsatsen ansvarade Elham Ghaderi M. främst för att reservera böcker och finna litteratur. Sedan började samtliga att söka efter litteratur. Vi fördelade litteraturen för att effektivisera arbetet, vi satt dock ihop under skrivprocessen för att diskutera kring böckerna. Vid intervjuande och transkribering fördelade vi arbetet jämnt. Elham och Ronja Siira deltog i fem intervjuer och transkriberade två intervjuer. Phuong deltog i fyra intervjuer och transkriberade tre intervjuer. Trots att vi använde oss av semistrukturerad intervju utgick vi från samma frågor. Vi diskuterade innan vilka följdfrågor vi skulle kunna tänka oss att ställa under varje intervju och var insatt i problemområdet, därför anser vi inte att kvaliteten har blivit olika beroende av vem/vilka som intervjuade. Vi har alla suttit ihop under skrivandet av tidigare forskning, teori, läst igenom och redigerat i all text. Vi har sedan även suttit tillsammans vid skrivandet av analys, slutsats och diskussion. Vi anser därmed att arbetsfördelningen blev jämn.

5.12 METODDISKUSSION

En kvalitativ metod anses vara den metod som är bäst lämpad att besvara studiens frågeställning om vilka strategier socialsekreterarna använder sig av för att hantera stressen under och efter arbetstid. Vi är dock medvetna om att det finns brister i studiens metod.

För det första innebär undersökningsmetoden att vi enbart kan fånga in en liten aspekt av informanternas upplevelser genom semistrukturerade intervjuer (Bryman, 2011). Bryman (2011) menar att kvalitativa intervjuer i vissa avseenden kan medföra ytliga kontakter med informanterna. Vi kommer endast att få möjlighet att lyssna till informanternas utsagor under ett intervjutillfälle, och kan därför inte ge någon heltäckande bild av deras upplevelser.

Ändamålet med studien är dock inte att få en heltäckande bild av informanternas svar, utan snarare att tolka det som återges mot bakgrund av teoretiska perspektiv. Syftet är inte heller att generalisera resultatet, utan att få en djupare bild av socialsekreterares arbetsvillkor.

En nackdel med intervjustudier är intervjuareffekten, det vill säga att intervjuaren kan påverka informanternas svar. Informanterna kan påverkas av olika faktorer hos intervjuaren som exempelvis klass, etnisk bakgrund, kön, ålder, kroppsspråk, tonfall samt intervjuarens

närvaro. Detta kan leda till att informanterna svarar på det sätt de tror att intervjuaren uppskattar (Kvale & Brinkmann 2009). Under intervjuerna kunde vi urskilja att vissa informanter undrade vad syftet med studien var och vad vi var ute efter. Risken blir att informanterna svarar på frågorna utifrån vad de anser är det ”rätt” svar på frågan. Dessutom fick vi ibland svar som, “jag borde göra detta [träning] men jag gör inte det”, vilket kan bero på att de tror att vi var ute efter det “rätta” svaret på frågan. Vi försökte minimera risken för intervjuareffekten genom att ställa öppna frågor. En fördel med studien är dock att vi är socionomstudenter som intervjuar socialsekreterare. Vi använder oss därmed av liknande språk och har liknande utbildning.

En annan nackdel med en kvalitativ metod är tolkningen av data, eftersom tolkningen görs av oss tre med en viss bakgrund, förförståelse och kunskap, blir vår tolkning utifrån våra förutsättningar (Thurén 2007). En annan svårighet med tolkningar av utsagor är att vi inte helt kan vara helt säkra på vad informanterna egentligen menar. En utsaga kan tolkas på flertalet sätt och informanten kan ha andra avsikter med det som sades än hur vi tolkar det (Ahrne & Svensson 2011). Ett sätt att minska risken med olika tolkningar var att vi under hela processen diskuterat multipla tolkningar samt deltagit i ett analysseminarium för att få andra perspektiv från andra.

6. RESULTAT OCH ANALYS

6.1 INLEDNING AV RESULTAT OCH ANALYS

Vi har valt att integrera teori och empiri i resultat- och analysdelen. Syftet med integreringen är att undvika upprepningar av empirin och att direkt koppla den till teorin. Nedan presenteras empirin och analyser av empirin som svarar på frågeställningar. De teman som vi har funnit är följande:

Planering eller avsaknad av planering

- Strukturering av arbetet
- Kunskap för att kunna hantera arbetssituationen
- “Att arbeta på”
- Att ta på sig för mycket
- Att välja bort raster

Distans eller närhet

- Att bli avtrubbad
- Mindfulness
- Klientbesökens betydelse
- Att sluta tänka på arbetet
- Aktiviteternas betydelse

Socialt stöd

- Kollegorna som socialt stöd
- Förste socialsekreterare och ledningen
- Bristande stöd från ledning
- Metodhandledning
- Det sociala stödet utanför arbetet

Formuleringen av teman är ett sätt att strukturera upp resultatet för att få det lättöverskådligt. Resultatet ska ses som olika delar som är integrerade med varandra, eftersom många teman går in i varandra. Dessutom är teman ett sätt att förenkla empirin, eftersom verkligheten är mer komplex.

6.2 ENHETENERNA OCH INFORMANTERNAS STRESSUPPLEVELSER

Innan resultatet och analysen presenteras ska vi kortfattat redogöra för enheterna och deras upplevelser av stress. Samtliga socialsekreterare arbetar med ekonomiskt bistånd, däremot arbetar Socialsekreterare 3 och 4 i Mottagningsenheten. Mottagningsenhetens roll är att handlägga akuta ärenden och att ha de första kontakterna med klienterna, som sedan flyttas över till andra enheter. De andra enheterna är till exempel Sysselsättningsenheten och Ungdomsenheten, där resterande socialsekreterare arbetar. Varje enhet har en förste socialsekreterare som ingår i enhetens ledning, vars funktion är att vägleda, stötta och leda socialsekreterarnas dagliga arbete.

Flertalet socialsekreterare som inte arbetar på Mottagningsenheten beskriver att de har ett stressigt arbete, men att arbetsbelastningen är hanterbar. Ungefär hälften av de socialsekreterarna menar att arbetsbelastningen är hög och att de har mycket att göra. Arbetsbelastningen beskrivs bidra till stress. De socialsekreterare som tar på sig för mycket och bokar in många klientmöten upplever att arbetsbelastningen är för hög. Mottagningsgruppen beskriver däremot att de har många akuta ärenden och nybesök, därför blir deras arbetsbelastning ofta hög.

6.3 PLANERING ELLER AVSAKNAD AV PLANERING

6.3.1 Strukturering av arbetet

Flertalet socialsekreterare nämnde att planering är ett sätt att strukturera upp arbetet. Socialsekreterare 7 menar till exempel att hon brukar planera sina besök under dagen enligt klienternas olika sinnesstämningar. Planeringen görs för att hon ska kunna ge positiv energi under dagen och orka med flera besök. Vidare berättar hon att hon inte kan boka endast arga och ledsna klienter, eftersom det tar energi. Ett annat exempel på planering är att Socialsekreterare 1 gör en veckovis planering där han systematiserar arbetet. Han tar en vecka med besök, sedan tar han en vecka där utredningar skrivs. Han beskriver att han arbetar lite på "löpande band":

Jag jobbar bäst lite löpande band så. Så jag kan ta en vecka när jag tar besök och kanske så tar jag en vecka med tre fyra besök under den veckan. Sedan nästa vecka så sitter jag och skriver utredningar. På löpande band, utredning efter utredning, utifrån de anteckningarna jag tagit från besöken. Sen veckan efter det då skickar jag pengar liksom. (Socialsekreterare 1)

Flertalet socialsekreterare använder sig därmed av aktionsinriktade former av problembaserad coping. Aktionsinriktade strategier innebär att göra något positivt åt situationen (Eisele 2007). Socialsekreterarna planerar sitt arbete för att kunna bemöta alla sina klienter på bästa sätt. Användandet av sina tidigare erfarenheter kring att planera sina besök är enligt Weman-Josefsson och Berggren (2013) en form av kognitiv problembaserad copingstrategi för att öka kontrollen över arbetet. Socialsekreterare 7 menar exempelvis att hon vet att om alla klienter hade varit nedstämda hade hon inte klarat av sitt arbete lika bra eftersom hon själv hade blivit nedstämd.

Med hjälp av sina egna erfarenheter ökar hon sin begriplighet och därigenom ökar hon sin hanterbarhet genom sitt nya sätt att planera in besöken på. Genom sin nya problemlösningstrategi hanterar Socialsekreterare 7 sin arbetsituation bättre och därigenom mår hon bättre och kan göra ett bättre arbete.

Socialsekreterare 1 använder sig även av en annan form av problembaserad coping (Wesman-Josefsson & Berggren 2013). Socialsekreterare 1 använder sig av en grovplanering genom att planera veckovis, vilket innebär att fokusera på en arbetsuppgift per vecka. Planeringen ökar begripligheten eftersom socialsekreterare enbart behöver tänka på en sak och inte arbeta med flera saker på samma gång. Problemlösningstrategin att planera ökar hanterbarheten för socialsekreterarna i arbetet som gör att de mer effektivt kan arbeta med sina enskilda arbetsuppgifter. Den ökade hanterbarheten gör att stressen och pressen minskar för socialsekreterarna eftersom arbetsuppgifterna blir mer begripliga.

Samtliga socialsekreterare beskriver att de prioriterar bland sina arbetsuppgifter. Ofta beskriver socialsekreterarna att akuta händelser, möten som innehåller en tredje part och utbetalning av ekonomiskt bistånd prioriteras högst. Därefter prioriteras andra arbetsuppgifter som klientbesök, utredningar och uppföljningar. Prioriterandet av arbetsuppgifter innebär även att socialsekreterarna bortprioriterar att arbeta aktivt med vissa ärenden. Några berättar att de bortsorterar bland ärenden för att skapa en hanterbarhet i sitt arbete. Socialsekreterare 1 beskriver exempelvis att bortsortering av arbetsuppgifter är en viktig strategi för honom:

[Min arbetsbelastning] är hanterbar, just på grund av utav att jag kan sortera bort arbetsuppgifter utan att det får några personliga konsekvenser för mig. Klienterna blir ju drabbade, det blir ju inte lika bra bemötande. De får ju inte lika mycket hjälp, men (skratt) men klarar mig så att säga. (Socialsekreterare 1)

Det som kan urskiljas är att socialsekreterarna försöker påverka sin arbetssituation och arbetsbelastning genom att prioritera och bortsortera. Weman-Josefsson och Berggren (2013) menar att en problembaserade copingstrategi för att hantera stress är att försöka påverka eller styra sin arbetssituation. Möjligheten att påverka och styra sin arbetssituation gör att socialsekreterarna får en ökad känsla av hanterbarhet som ger kontroll över situationen. Den problembaserade copingen blir därmed en form av strategi för att öka komponenten hanterbarhet, det vill säga för att öka känslan av sammanhang. Antonovsky (2005) menar att när en individ känner en stor hanterbarhet i en livssituation känner individen sig mindre som ett offer. Socialsekreterarna upplever därför att de kan klara av en ostrukturerad situation. Prioriteringar ger dem en ökad kontroll över deras arbetsuppgifter. Känslan av en ökad kontroll gör att när akuta situationer dyker upp har socialsekreterarna lättare att prioritera bland sina arbetsuppgifter.

En konkret strategi för att göra sitt arbete mer strukturerat är att använda sig av anteckningar, post-it lappar och att-göra-listor. Socialsekreterare 5 säger till exempel att hon brukar skriva anteckningar efter besök för att inte glömma inför utredningsskrivande. Socialsekreterare 7 beskriver exempelvis att användandet av post-it lappar är ett sätt att komma ihåg, för att bli klar med arbetsuppgifterna i tid. Socialsekreterare 6 förtydligar ytterligare fördelarna med användandet av post-it-lappar:

Är man nördig på det här med papper och penna så är listor jättebra. Jag skriver en lista på vad jag behöver göra under dan. Och varje gång jag har gjort någonting så bockar jag av det på listan då ser jag hur det krymper.[---] Precis så om man bara kan liksom göra det man kan så kan man ju...bocka av saker som också ju gör att man mår bättre. Så då blir man inte så stressad, man får mer gjort. (Socialsekreterare 6)

Utifrån Antonovskys (2005) begrepp hanterbarhet kan det ses att socialsekreterarna använder sig av de resurser som de har, för att möta de krav som situationen ställer. Användandet av post-it lappar och anteckningar kan ses som ett sätt att använda sig av sina resurser för att hantera den stressiga arbetsmiljön. Post-it lapparna och anteckningar är därmed en form av strategier för att hantera problem (Wesman-Josefsson & Berggren 2013). Genom att socialsekreterarna strukturerar upp sitt arbete kan arbetsuppgifterna upplevas som mer strukturerade och tydliga, vilket innebär att begripligheten ökar. Socialsekreterarna vet därför om problemet och vet hur de ska göra för att minska problematiken. Användandet av post-it lappar och anteckningar kan ses som ett sätt för socialsekreterare att ha mer kontroll över

arbetsituationen. När socialsekreterarna känner kontroll över sin arbetsituation får de ett bättre välmående och känner att de kan påverka sin arbetsituation.

6.3.2 Kunskap för att hantera arbetsituationen

Flertalet socialsekreterare framhäver att kunskap är en viktig faktor för att kunna hantera stressen. Några berättar att de önskar fortbildning och utbildning. Socialsekreterarna från Mottagningsgruppen berättar att arbetsbelastningen blir väldigt hög på grund av kunskapsbrist. De menar att det leder till att de får springa till någon annan och fråga hela tiden, som i sin tur leder till stress. Socialsekreterare 3 berättar exempelvis att hon vill ha stresshanteringskurser och menar att det hade varit guld värt: "Hade man haft mer kött på benen då hade jobbet varit dels lättare för man behöver inte springa efter folk och fråga hela tiden, och att man känner sig säkrare på sitt sätt. Och det gör att det blir mindre stress".

Socialsekreterare 7 berättar till exempel att man som socionom behöver kunskap om sig själv i form av egenterapi för att kunna hantera svåra situationer och fokusera på att förstå och hjälpa klienten istället för att bli överväldigad av sina egna känslor. Hon menar även att det behövs kunskap om hur socialsekreterare kan samverka med andra professioner.

Socialsekreterare behöver denna kunskap för att kunna hantera den verklighet som de möter på sin arbetsplats.

Kunskap kan ses som en form av resurser hos individen för att hantera problematiska situationer. Antonovsky (2005) beskriver att individer kan hämta resurser både inom sig själv eller från kollegor. Det är viktigt att socionomer i en mottagningsgrupp har övergripande kunskap eftersom de har många akuta ärenden. Socialsekreterare från Mottagningsgruppen upplever därför ett extra behov av kunskap för att de behöver kunna ge direkta svar på frågor. Socialsekreterare från Mottagningsgruppen beskriver att resurserna i form av kunskap ligger hos kollegorna samt att de själva saknar de resurserna. Bristen på kunskap bidrar till att socialsekreterarna tvingas springa till sina kollegor och att vara tvungna att vända sig till sina kollegor ökar deras stress. Den ökade stressen minskar känslan av hanterbarhet och begriplighet eftersom de behöver ta andra till hjälp. Situationen kan därför upplevas som otydlig, svårhanterlig och osammanhängande.

Utifrån copingteorin, kan även att vända sig till andra för att få hjälp ses som både kognitiva och aktionsinriktade strategier inom problemorienterad och social coping. Kognitiva strategier betyder att socialsekreterare vänder sig till andra för att be om råd och vägledning.

Aktionsinriktade strategier innebär att tala med kunniga personer (Eisele 2007).

Socialsekreterare försöker vända sig till sina kollegor för att kompensera kunskapsbristen. När hjälpen är tillgänglig fungerar problemlösningen och socialsekreterarna får en ökad kunskap. När socialsekreterarna inte får tag i den hjälp de behöver minskar upplevelsen av kontroll och stressen ökar.

Anledningen till att flera socialsekreterare önskar fortbildning kan förstås utifrån Eiseles (2007) problembaserade coping. När socialsekreterarna har svårigheter att hantera en situation försöker de finna nya sätt att hantera den. Med hjälp av fortbildning och utbildning kan socialsekreterarna öka sin problemlösande förmåga och förbättra hanteringen av sina arbetsuppgifter genom uppdatering av sina kunskaper.

De socialsekreterare som har kunskap om sig själva är mer medvetna om varför de reagerar på ett visst sätt. Om de förstår anledningen till att de reagerar på ett visst sätt kan de veta hur de ska gå vidare och använda sig av en aktionsinriktad problembaserad coping. Aktionsinriktad problembaserad coping innebär att socialsekreterarna väljer att göra något positivt utifrån situationen (Eisele, 2007). Kunskapen om sina egna reaktioner leder till att socialsekreterare kan hantera situationen på ett optimalt sätt med klienten i fokus, istället för att fokusera på sina egna känslor och sin stress.

6.3.3 “Att arbeta på”

Några socialsekreterare har under något tillfälle upplevt brist på tid och hög arbetsbelastning, vilket har fått dem att enbart arbeta på utan reflektion och planering. Deras stresshantering har lett till att återhämtningen har hämmats och att de emellanåt har använt sig av strategier som inte minskar stressen. Socialsekreterare från mottagningsenheten beskriver att arbetsbelastningen och stressen ofta leder till att de fattar första bästa beslut. De upplever att första bästa beslut fattas på grund av att de arbetar med akuta ärenden. Socialsekreterarna beskriver att de vill ha utrymme för att lägga upp sina arbetsuppgifter systematiskt. Känslan av att endast arbeta av arbetsuppgifter minskar upplevelsen av rättssäkerhet i besluten. När de har tänkt på beslutet några dagar, kan de komma fram till att de skulle agerat annorlunda:

Man känner att det inte är så rättssäkert alla gånger. Det är fel liksom. Så hinner man inte skriva någon utredning den dagen och så det blir två dagar efteråt. Man känner sig otillräcklig. Om man hade mer tid till alla då hade man gjort ett bättre jobb och ett bättre bemötande och kunnat hjälpa till mer av andra grejer. Men när det är så stressigt så blir som rullande band liksom. Så oftast fattar man beslut efter man beslutet efter att ha pratat med personen 10-15 minuter liksom. 'Ja du får pengar, ja du får inte pengar. Nästa!'. (Skratt) Det är ju helt otroligt.

Det är ändå människors liv man har... fattar ganska stora beslut om... men ja.
(Socialsekreterare 3)

Endast matande av arbetsuppgifter, är en form av problembaserade copingstrategi, eftersom det är ett sätt att lösa situationen. Det kan dock ses som en form av dysfunktionell stresshanteringsstrategi eftersom strategin orsakar mer stress. Den ökade stressen beror på att socialsekreterarna anser att de inte hinner reflektera, vilket leder till att deras beslut inte blir rättssäkra. Arbetets ohanterbarhet ökar känslan av otillräcklighet. En känsla av ohanterbarhet handlar om att socialsekreterare inte upplever att de kan hantera de krav som olika situationer ställer (Antonovsky 2005).

Socialsekreterarna har även svårt att begripa vilka beslut de fattar, eftersom de efteråt tittar på besluten och upplever dem som felaktiga. Socialsekreterarna upplever därmed inte beslut som begripliga, eftersom situationen är oordnad, ostrukturerad och slumpmässig (Antonovsky 2005). Här urskiljs meningsfullheten som hög, eftersom socialsekreterare talar om att de tar viktiga beslut om människors liv. När meningsfullheten är hög men begripligheten och hanterbarheten är låg skapas en känsla av att inte kunna hantera den ostrukturerade och osammanhängande situationen (Antonovsky 2005). Antonovsky (2005) menar att när individer har en hög känsla av meningsfullhet försöker de göra allt som kan göras för att öka begripligheten och hanterbarheten. Det skapar en känsla av motsättning, socialsekreterarna vill men kan inte. Socialsekreterarna kan inte påverka sin höga arbetsbelastning och kontrollen över deras arbetssituation ligger inte hos dem.

6.3.4 Att ta på sig för mycket

Några socialsekreterare berättar att de styr sitt arbete själva och bokar in besöken, men att de har en tendens att boka in för många klientmöten. Socialsekreterare 7 berättar exempelvis att anledningen till att hon bokar in många klientmöten är för att hon tycker att det är roligt och betydelsefullt. Socialsekreterare 5 har till exempel utöver klientarbetet även andra uppdrag som miljöombud, arbete med en grupp för att lära dem att skriva utredningar och beslut samt är med i rekryteringen av den nya Förste socialsekreteraren. Uppdragen har hon tagit på sig för att hon tycker det är roligt:

Jag är för optimistisk av mig, jag tänker men jag hinner [...]. Sen sitter jag där med skiten, en hög med anteckningar som jag måste ha tid att skriva också. Fast jag tycker inte att, jag är ganska duktig på att handskas med det [...] och så glömmer jag bort såhär, det här mötet

kommer att leda till mer arbete, jag måste skriva anteckningar från besöket, det kommer säkert leda till annat också som till saker som jag måste kolla upp och så. (Socialsekreterare 5)

Socialsekreterarna förbiser att de inte kan boka in många möten. De inser att de bortser ifrån att de har många möten, men fortsätter. Socialsekreterarnas blundande inför situationen är enligt Weman- Josefsson och Berggren (2013) en form av emotionsbaserad och problembaserande dysfunktionell copingstrategi. Användandet av dysfunktionella strategier innebär att strategierna ibland kan göra skada på socialsekreterarnas välmående, eftersom deras arbetsbelastning ökar.

Socialsekreterarna upplever en hög grad av meningsfullhet i kontakten med klienter vilket bidrar till att de väljer att boka upp sig på extra klientmöten. Trots meningsfullheten leder extra möten till att stressen ökar och hanterbarheten blir lidande. Hanterbarheten blir lidande eftersom klientmöten ger mer arbete i form av exempelvis utredningar. Extraarbetet leder till att situationen upplevs som ostrukturerad. Antonovskys (2005) påstående om att meningsfullheten ökar hanterbarheten motsägs av socialsekreterarnas svar. Socialsekreterarna berättar att de tar på sig för mycket arbete vid en hög meningsfullhet vilket minskar arbetets hanterbarhet.

När socialsekreterare har en hög meningsfullhet med en låg hanterbarhet och begriplighet upplever de situationen som svår att förstå. Socialsekreterarna har på grund av sin upplevelse av meningsfullhet bestämt sig för att klara situationen. Socialsekreterare som upplever sina problem meningsfulla finner även resurser att hantera dem (Antonovsky 2005). Vid en hög meningsfullhet upplever socialsekreterarna att klienterna är värda att lägga engagemang på, trots att de vet att fler möten leder till mer arbete.

6.3.5 Att välja bort raster

På arbetsplatsen har socialsekreterarna rätt till att ta ut formella raster under förmiddagen, eftermiddagen och under lunchen. Däremot är det endast en socialsekreterare som utnyttjar alla raster. Nästintill samtliga socialsekreterare tar inte rast förutom under lunchen. De flesta bortprioriterar de formella rasten på grund av den höga arbetsbelastningen. Flertalet socialsekreterare tar istället, emellanåt kortare informella raster som kommer benämnas som små pauser. Under de små pauserna pratar de till exempel med sina kollegor, sitter och dricker en kopp kaffe, går in på Facebook eller någon annan sida för att göra något annat.

Socialsekreterare 5 menar exempelvis att hon jobbar väldigt mycket och intensivt när hon väl är på arbetet. Hon tar varken raster eller en lång lunch. Det gör att hon hinner jobba undan saker. Däremot vill hon inte ha det på det sättet, för hon vet att det inte kommer att hålla. Hon menar att hon inte kommer orka, det kommer inte att vara roligt. Socialsekreterare 7 förtydligar ytterligare tendensen till att strunta i rasterna som hon kallar fikapauser:

Ja, fikapauser är jag rätt dålig att ta kan jag säga, det är ofta att man går och hämtar en kopp kaffe och sätter sig och skriver iallafall eller gör något emellan, det finns väldigt mycket halva koppar på mitt skrivbord. Inte just nu, när jag har rätt rensat, men så att annars blir det mycket faktiskt, det blir mycket kaffe på stående fot. Och ibland blir det inte lunch när det är lunchtid. (Socialsekreterare 7).

En lösning för att hinna med fler arbetsuppgifter är att inte ta de formella raster, utan att ta små pauser. Socialsekreterarna använder sig av en problembaserad copingstrategi, däremot kan strategin ses som en dysfunktionell coping. Orsaken till att struntandet av formella raster ses som en dysfunktionell strategi är för att det leder till högre stress. Därmed får socialsekreterarna inte lika mycket återhämtning. Socialsekreterarna får därför mer gjort på arbetet men på bekostnad av deras välmående. Hanterbarheten ökar eftersom de har mer tid till sitt förfogande för sina arbetsuppgifter. Å ena sidan kan de reducerade pauserna bidra till att begripligheten ökar genom att socialsekreterarna får mer tid till att reflektera under arbetets gång. Å andra sidan kan det minska begripligheten ifall socialsekreterarna endast arbetar på och aldrig tar pauser för reflektion.

6.4 Distans eller närhet

6.4.1 Att bli avtrubbad

Flera socialsekreterare beskriver att bli avtrubbade är ett sätt att hantera stress och känslor som kommer upp. Socialsekreterare 4 menar exempelvis att hon upplever sitt arbete som stressigt och svårt att styra. Hon menar att hon ibland utför arbetet utan att reflektera och att hon distanserar sig från sina klienter. Hon menar att hålla distansen är både positivt och negativt. Å ena sidan är att distansera sig en möjlighet att lägga jobbet utanför sig, för att kunna hantera det bättre. Å andra sidan riskerar hon att bli för mekanisk i sitt arbete. Socialsekreterare 1 belyser även konsekvenserna av att distansera sig från klienterna:

Någonstans liksom man härdas så, en del punkter försvinner ju helt, empatin. I alla fall sympatin. Det är en balansgång där i mellan att ha kvar tillräckligt mycket för att vara genuin med klienter, men samtidigt som man klarar av att överleva själv. [---] Jag bryr mig inte så

mycket kanske.[---] Det är bara ett jobb liksom (skratt) Det är bara att skicka pengar. Det är bara att prata att träffa folk och prata med dem. (Socialsekreterare 1)

Känslan av att vara avtrubbad gentemot sina klienter kan skapa distans från känslomässigt påtagliga situationer som uppstår i arbetet (Eisele 2007). Avtrubheten kan ses som en form av kognitiv emotionell baserad coping som innebär att socialsekreterarna använder en strategi för att klara av de känslor som uppkommer. Distansen till klienterna är en form av strategi för att öka arbetets hanterbarhet. Genom att distansera sig från klienterna, skapas en distans till de jobbiga känslorna. Samtidigt blir arbetsuppgifterna lättare att fokusera på eftersom känslorna inte påverkar socialsekreterarnas koncentration. Detta innebär även en ökning av begripligheten eftersom arbetsuppgifterna blir ordnade.

Utifrån Antonovskys (2005) begrepp om meningsfullhet kan det exempelvis ses att Socialsekreterare 1 värderar sitt välmående högre än arbetet. Han menar exempelvis att det bara är ett jobb och att det handlar om att överleva. Meningsfullheten i arbetet minskar, medan hanterbarheten ökar. Han är medveten om sina resurser och anpassar sitt arbete efter dem. Han upplever därför en större hanterbarhet och mår även bättre. Utifrån Eisele (2007) problembaserade copingstilar använder han denna strategi för att sänka sin ambitionsnivå för att kunna hantera sitt arbete.

6.4.2 Mindfulness

Mindfulness, som innebär medveten närvaro har beskrivits som ett sätt för några socialsekreterare att hantera stress och klara av akuta händelser. Socialsekreterare 4 berättar till exempel att hon lägger arbetet utanför sig i några sekunder för att inte bli uppstressad. Därigenom kan hon klara sig igenom sina arbetsuppgifter. Socialsekreterare 6 använder sig exempelvis mycket av mindfulness-tankar för att medvetandegöra situationen. Medvetandegörande av situationen gör att hon lägger fokus på det hon kan påverka istället för det hon inte kan påverka:

Tankar åt mindfulness, här och nu, vad kan jag göra. Jaha situationen ser ut som den gör, jag kan inte göra någonting utan jag får ta en sak i taget. Så det är på något sätt genom att medvetengöra situationen för mig själv, vad har jag för handlingsutrymme, vad kan jag påverka, vad kan jag inte påverka. Det jag inte kan påverka det är bara att släppa, det finns ingen anledning å dra igång kroppen för det utan då är det faktiskt att fokusera på det jag faktiskt kan påverka. (Socialsekreterare 6)

Mindfulness kan ses som en form av problemfokuserad coping, som definierar vad som socialsekreterarna kan påverka eller inte påverka. Problemfokuserad coping i form av mindfulness ger därmed socialsekreterarna ett annat perspektiv på problemet (Lazarus & Folkman 1984). Istället för att socialsekreterarna fastnar vid problemet, blir mindfulness ett sätt att gå vidare med problemet. Mindfulness hjälper socialsekreterarna att omvärdera situationen, lägga problemet utanför sig själva och emotionellt distansera sig från problemet. Samtidigt kan mindfulness ses som en form av kognitiv omramning av problemet för att minska stressen. Kognitiv omramning innebär att socialsekreteraren mentalt försöker se situationen på ett positivt sätt för att kunna släppa problemen (ref. Kalliath & Kalliath 2014:10). Kognitiv omramning kan även ses som en form av emotionellbaserad copingstrategi där socialsekreterare finner nya sätt att se problem.

Genom att socialsekreterarna anlägger ett annat perspektiv på situationen ökar även begripligheten. Det underlättar för socialsekreterarna att hantera det fortsatta arbetet. Antonovsky (2005) skriver att för att kunna ha en hög hanterbarhet krävs en hög begriplighet. Genom mindfulness ökar socialsekreterarna sin begriplighet, eftersom socialsekreterare får möjlighet till reflektion över situationen. När begripligheten ökar kan också hanterbarheten öka, eftersom socialsekreterarna genom mindfulness får reda på vad de kan påverka och ska fokusera på. Mindfulness medför att situationen upplevs mindre stressande och ohanterbar.

Genom att socialsekreterarna anlägger ett annat perspektiv på situationen ökar även begripligheten. Det underlättar för socialsekreterarna att hantera det fortsatta arbetet. Antonovsky (2005) skriver att för att kunna ha en hög hanterbarhet krävs en hög begriplighet. Genom mindfulness ökar socialsekreterarna sin begriplighet, eftersom socialsekreterare får möjlighet till reflektion över situation. När begripligheten ökar kan också hanterbarheten öka, eftersom socialsekreterarna genom mindfulness får reda på vad de kan påverka och ska fokusera på. Mindfulness medför att situationen upplevs mindre stressande och ohanterlig.

6.4.3 Klientbesökens betydelse

Vår studie visar att klientkontakten kan fungera stressminskande. Ungefär hälften av socialsekreterarna nämnde klientbesöken som det tillfälle som de blir avslappnade under arbetstiden. Vid klientbesöken kan de återhämta sig från stressen som upplevs på arbetet. Flera socialsekreterare berättar att de försöker vara medvetet avslappnade under klientmötena för att lugna klienterna. Klientbesökens betydelse är däremot olika för socialsekreterarna och påverkar dem positivt på olika sätt. Socialsekreterare 2 berättar exempelvis om att när hon har

uppföljningsmöten tycker hon att de ofta är väldigt trevliga och avslappnade. Anledningen till att hon upplever sig avslappnad är att klienten oftast vid uppföljningsmöten inte är i ett akut-stadium och att arbetet är mindre krävligt. Klientbesöken är viktiga för socialsekreterare 6 för att hon tycker att det är roligt att möta klienterna och ha reflekterande samtal.

Klientmötet kan ses som en arena för socialsekreterare för att släppa sina övriga arbetsuppgifter under en tid. Klientmötet blir därmed som en form av kognitiv emotionsbaserad copingstrategi där socialsekreterarna försöker skapa distans till sin stressiga situation. Distansen skapas genom att inte tänka på stressen som uppstår i arbetet.

Användandet av emotionsbaserad coping innebär att socialsekreterarna försöker kontrollera sina känslomässiga reaktioner som skapas av stressiga situationer (Lazarus och Folkman 1984). Socialsekreterarna beskriver att det är viktigt att vara medvetet avslappnad och att fokusera på klienten under klientmötena. Förutom emotionsbaserad coping kan socialsekreterarnas avslappnade hållning i kontakten med klienter ses som en slags problembaserande copingstrategi. De vet att de behöver vara professionella och lägga det som stressar bakom sig för att inte påverka klienterna negativt.

När socialsekreterarna är medvetna om att de behöver vara avslappnade visar det även att de har en hög begriplighet. När de handlar utifrån sin begriplighet innebär det även att de har en hög hanterbarhet. De har en hög hanterbarhet eftersom de agerar och är avslappnade för att kunna hantera situationen. Antonovsky (2005) menar att när individer har en hög hanterbarhet har de resurser till sitt förfogande. Socialsekreterarna har resurser under sin egen kontroll som innebär att de har egna resurser för att hantera svåra situationer. I mötena med klienterna använder socialsekreterarna sig själva som ett verktyg.

Eisele (2007) skriver om den aktionsinriktade problembaserade copingstrategin som ett sätt att göra något positivt åt situationen. Vid möten med klienter försöker socialsekreterarna ringa in problemen för att sedan försöka hjälpa dem och när socialsekreterarna lyckas med det känner de att arbetet blir meningsfullt. Klientbesöken kan därför ses som viktiga och meningsfulla eftersom socialsekreterarna uttrycker att de tycker att besöken är roliga. Upplevelsen av meningsfullhet gör att de finner en återhämtning i klientbesöken. Det meningsfulla med klientbesöken är att det är i mötena som de kan påverka klienterna till förändring på ett positivt sätt.

6.4.4 Att kunna sluta tänka på arbetet

Ett sätt att handskas med den arbetsrelaterade stressen är att sätta en begränsad tid för att tänka på arbetet. Några socialsekreterare menar att de har lätt att släppa sitt arbete när de slutar för dagen. Flertalet socialsekreterare talar om att förmågan att släppa sitt arbete är något som utvecklas över tid. Flera socialsekreterare menar att de använder sig av förflyttningstiden hem, för att tänka på arbetet och reflektera för att sedan släppa arbetet. Bland annat Socialsekreterare 3 menar att när hon kommer hem brukar hon tillåta sig att prata med sin sambo om arbetet i några minuter för att sedan släppa det. En annan aspekt på att hantera stressen är att tydligt hålla fast vid sina arbetstider. Socialsekreterare 6 belyser vikten av att använda restiden för att sedan kunna släppa arbetet:

Ja, precis. Förflyttningstiden... till att riktigt grota ner mig i... tankar hur illa det blev, vad var det som hände och...om jag nu har varit arg, ledsen eller...vad det än är [...] så är det färdigt. Då har det sin begränsade tid, för jag tänker att någonstans att... det går ju inte bara att stänga in känslorna eller så för då ligger det ju kvar då mår jag ju sämre av det, men att ha en liksom en tidsrum som man kan ge utlopp för saker så är det färdighanterat sen, då mår jag mycket bättre. (Socialsekreterare 6)

Trots att flera socialsekreterare beskriver att de försöker sätta gränser för att minska sin stress, finns det de som beskriver att det ibland kan vara svårt att släppa arbetet. Extra svårt att släppa arbetet kan vara när det skett en väldigt svår händelse, såsom dödsfall.

Socialsekreterarna använder sig av en kognitiv emotionellbaserad coping, som handlar om att de distanserar sig från problemet samt att de har en selektiv uppmärksamhet (Lazarus & Folkman 1984). Genom att socialsekreterarna tänker på problemet och det som har hänt på arbetet under förflyttningstiden möjliggör det en slags bearbetning av känslorna. Den upplagda tiden att tänka på arbetet för att sedan släppa det, tycker flera är väldigt viktigt för att sedan kunna distansera sig från känslorna. Anledningen till att de flesta socialsekreterarna tycker att det är viktigt att sätta en tidsgräns för att tänka på arbetet är för att möjliggöra återhämtning. Ifall socialsekreterare skulle tänka på arbetet under hela fritiden, skulle det kunna leda till att fritiden upplevs mindre ordnad och mer kaotisk. Det skulle innebära att andra angelägenheter utanför arbetet skulle bli mindre hanterbara och därför inte möjliggöra någon återhämtning.

6.4.5 Aktiviteternas betydelse

Samtliga socialsekreterare gör andra saker på sin fritid för att inte tänka på arbetet. De

använder sig av fritidssysselsättningar och vardagssysslor som ett sätt att koppla bort arbetet. Några aktiviteter de gör är exempelvis att titta på TV, vara med familjen, vara ute i naturen, städa, dricka vin och fysisk aktivitet. TV-tittandet kan innebära att socialsekreterare inte behöver tänka i lika stor uträkning. Fysisk aktivitet kan innebära att promenera, gå på gym eller spinning. Socialsekreterare 7 menar exempelvis att spinning är det bästa sättet för att rensa tankarna, för att tänka på annat och även för att kunna ta ut sig helt och hållet eftersom det gör att hon sover bättre. Socialsekreterare 2 beskriver också betydelsen av träning: ”Sen när jag går och tränar så får jag ut mig, får jag ur mig stressen så jag kommer inte till jobbet med gårdagens stress. O bygger på den med ny stress. Utan jag lyckas få ut den ganska bra varje dag.”

Olika aktiviteter såsom TV-tittande, fysisk aktivitet och att vara med familjen kan ses som ett sätt att ta en paus och att distansera tankarna från arbetet. Försök att distansera tankarna från arbetet är enligt Eisele (2007) en form av kognitiv emotionsbaserad coping. Samtidigt kan fritidsaktiviteterna ses som aktionsinriktad emotionsbaserad coping, eftersom socialsekreterarna gör något positivt utanför arbetet (Eisele 2007). Samtliga socialsekreterare använder sig av emotionsbaserad copingstrategi för att minska på stressen och återhämta sig. Stressen minskar när socialsekreterarna har annat att tänka på och inte tänker på det som är stressframkallande, vilket gör att de blir mer avslappnade.

Fritidsaktiviteterna kan urskiljas ge en meningsfullhet för socialsekreterarna utanför arbetet, eftersom socialsekreterarna får en bättre sömn, bättre välmående, kan rensa tankarna och får ut spänningar. När socialsekreterarna tar hand om sig själva kan de även komma med ny energi till arbetet. Därmed kan socialsekreterarna lättare hantera arbetet, eftersom de har mer energi och har fyllt på sina resurser.

Flera socialsekreterare beskriver att de är medvetna om vilka strategier de bör använda för att minska stressen och återhämta sig. De från Mottagningsenheten menar att de bör träna eller promenera för de vet att det är ett konstruktivt sätt att återhämta sig. Trots medvetenheten om att fysisk aktivitet kan vara konstruktiv för återhämtningen, har de varken tid eller ork att göra det. Istället tar de det lugnt och tittar på TV.

Fysiska aktiviteter kan tolkas som en form av emotionellbaserad copingstrategi vilket kan ses som en form av stresshantering. Socialsekreterarna från Mottagningsenheten som vill träna vet om att de bör göra det men har inte orken till det. Som tidigare nämnts i subtemat “Att arbeta på” har de från Mottagningsenheten en större arbetsbelastning, vilket minskar deras ork

efter arbetstid. Det kan ses som en sorts dysfunktionell coping i form av rationalisering när de säger att de inte har orken till träning (Weman-Josefsson och Berggren 2013).

Rationaliseringen innebär att socialsekreterarna bortförklarar sitt beteende. Brist på ork kan även ses som att de inte har resurserna till att hantera och kunna utföra ett träningspass.

Istället för att träna använder de sig av en problembaserade copingstrategi genom att titta på TV för det är det de orkar göra, därmed utgår de från sina resurser de har kvar efter arbetet. TV-tittande kan ses som en form av återhämtning, dock blir det inte lika optimalt som socialsekreterarna hade velat, om de hade orkat träna.

6.5 SOCIALT STÖD

6.5.1 Kollegorna som socialt stöd

Samtliga socialsekreterare menar att kollegorna är betydelsefulla för deras välmående på arbetet. Socialsekreterarna berättar att kollegorna fungerar som ett stöd. Stödet möjliggör att de kan prata av sig, att de känner att de inte är ensamma och att de kan bearbeta tankar och känslor. Socialsekreterare 4 beskriver till exempel att när hon pratar med kollegorna blir inte stressen lika påtaglig, eftersom hon upplever att hon inte är ensam. Hon menar: "Vi alla sitter lite i samma båt." Några socialsekreterare förklarar att deras enhet är en sammansvetsad grupp. De menar att utan kollegorna hade ingen klarat av arbetet. Exempelvis säger Socialsekreterare 2 att deras arbetsgrupp är väldigt tillåtande och öppen. Det finns ingen prestige och de kan fråga varandra om vad som helst. Alla uppmuntrar varandra och berömmar varandra för sina goda insatser.

Samtliga socialsekreterare hävdar att kollegorna är de viktigaste stödet i arbetet. Enligt Weman-Josefsson och Berggren (2013) är socialt stöd en form av coping som är viktig för stresshantering. Det sociala stödet kan ses som en form av kognitiv emotionellbaserad coping, där socialsekreterare får utrymme att diskutera och att prata av sig. Pratandet kan ses som en tid för reflektion. När socialsekreterare får råd och stöd ökar känslan av hanterbarhet.

Antonovsky (2005) menar att individers hanterbarhet kan öka genom att ta del av andra resurser för att hantera en stressig situation. Socialsekreterarna har lättare att hantera sina arbetsuppgifter när de vänder sig till kollegorna.

En annan aspekt av socialt stöd är vikten av humor. Socialsekreterare 1 menar exempelvis att humor och jargong även är en viktig aspekt för att orka med arbetet. Han menar att en grov jargong behövs för att hantera hopplösheten som upplevs på arbetet. Ett exempel på grov

jargong från Socialsekreterare 1 är att skämta om klienter när de inte hör. Dessutom beskrivs humorn som en form av avlastning från stress.

Användandet av humor och jargong är ett sätt att distansera sig ifrån problemen på arbetet, vilket kan ses som en form av kognitiv emotionellbaserad coping (Eisele 2007).

Socialsekreterarna distanserar sig från problemet för att klara av och hantera arbetet. De kan få en paus i det jobbiga samtidigt som det ger en sammanhållning i arbetsgruppen. Genom humorn minskas även problemet, vilket innebär att problemet upplevs lättare att hantera. Humorn blir därför en form av resurs som man använder sig av för att orka med arbetet.

Den grova jargongen bidrar även till en form av rationalisering, vilket innebär att socialsekreterare skyller på andra. Weman-Josefsson och Berggren (2013) menar att benägenheten att lägga problemet på andra och bortförklara är en form av dysfunktionell copingstrategi. Bortförklaring kan också ses som en konstruktiv strategi för att hantera känslor av hopplöshet. Hade handlingarna ägt rum framför klienterna hade denna copingstrategi varit dysfunktionell enligt oss. Klienterna påverkas dock inte negativt av skämtandet eftersom de inte är närvarande.

En annan funktion kollegorna har är att möjliggöra pauser och ta hand om varandra. Socialsekreterare 4 berättar till exempel att kollegorna ibland ser till att arbetsgruppen tar kaffepauser när de har mycket att göra. Dessutom ser arbetsgruppen till att de går ut och tar frisk luft för att släppa stressen.

När arbetsgruppen tillsammans ser till att kollegorna mår bättre skapas en större hanterbarhet i hela gruppen. Stödet leder till att arbetsgruppen mår bättre och kan arbeta mer effektivt med den nya energin. Stödet kollegorna ger till varandras arbete kan tolkas som att kollegorna ger varandra meningsfullhet i arbetet. Socialsekreterarna upplever meningsfullhet gentemot sina kollegor genom att de engagerar sig i varandras välmående, de hjälper och påminner varandra att ta pauser.

6.5.2 Förste socialsekreterare och ledningen

Samtliga socialsekreterare hävdar att det är viktigt att ha en bra Förste socialsekreterare. Den Förste socialsekreteraren är betydande, eftersom det är den person som de ska vända sig till om de behöver stöd och rådgivning. Många socialsekreterare vänder sig även till Förste socialsekreteraren för att få ökad kunskap i form av lagar och regelverk. Socialsekreterare 6 menar exempelvis att om det händer jobbiga eller akuta saker som hon vill prata om eller inte

kan hantera vänder hon sig till sin Förste socialsekreterare. När socialsekreterare 1 kom tillbaka från en sjukskrivning fick han väldigt mycket stöd från Förste socialsekreteraren. Utan den Förste socialsekreteraren skulle han inte kunnat hantera tjänsten och komma i fas:

[Jag får hjälp med] avlastning, med hjälp att sortera upp arbetet. Mycket så. Vi gick igenom hela tjänsten och så gjorde vi en lista uppifrån och ner över vad som var mest akut, över vad jag skulle göra först och göra sen. Så någonstans att sortera upp saker bidrar mycket att man klarar av att hantera stressen. (Socialsekreterare 1)

När akuta ärenden dyker upp och socialsekreterarna inte riktigt vet hur de ska gå vidare, vänder dem sig till sin Förste socialsekreterare. Förste socialsekreteraren hjälper socialsekreterarna vid problem genom sin kunskap om lagar. Hjälpen från Förste socialsekreteraren fungerar därmed som en form av problembaserande copingstrategi för att hantera och lösa ärenden. Den Förste socialsekreteraren ger nya perspektiv på problemen. Innan socialsekreterarna vänder sig till "Försten" kan problemen vara svåra att begripa. Vid en låg begriplighet kan problemen verka ogripbara, ostrukturerade och svåra att förstå (Antonovsky, 2005). När socialsekreterarna vänder sig till Förste socialsekreteraren för att få information använder de sig även av en aktionsinriktad problembaserad copingstrategi för att öka problemets begriplighet. Den aktionsinriktade problembaserad copingstrategin innebär att socialsekreterare försöker skaffa mer information och göra något positivt åt situationen (Eisele 2007). De vill öka sin begriplighet för att kunna öka problemens hanterbarhet. När de vet vad de ska göra är det lättare att handla och agera enligt regelverket.

Dessutom kan det urskiljas att socialsekreterarna har en hög begriplighet, att de förstår situationen men att de inte har tillräckligt med erfarenhet eller kunskap för att kunna överväga olika alternativ och hantera situationen. Socialsekreterarna har därmed inte tillräckligt med egna resurser för att kunna hantera situationen och behöver stöd och vägledning från någon som har mer kunskap.

Förste socialsekreteraren kan även användas som hjälp för hur socialsekreterare ska strukturera upp sina arbeten, ifall de har svårt för att se vilka arbetsuppgifter som kan vänta och vad som måste göras i situationen. Detta är en form av kognitiv, social coping, som är enligt Eisele (2007) att få vägledning. Strukturering av arbetet och att få hjälp att minska sin arbetsbörda är en form av vägledning, eftersom socialsekreterarna sedan vet hur de ska arbeta vidare. Vägledningen blir ett sätt att öka hanterbarheten när socialsekreterarna har för mycket att göra, eftersom de ser vad som ska prioriteras och vad som inte är lika viktigt. Känslan av

att allt inte är lika viktigt kan minska meningsfullheten i vissa arbetsuppgifter, men samtidigt kan det öka hanterbarheten. Prioriteringen minskar stressen eftersom socialsekreterarna inte behöver ha dåligt samvete för att de inte hinner med allt, utan kan ha gott samvete för att de hann med det viktigaste.

Många socialsekreterare beskriver att de värdesätter en närvarande chef. Socialsekreterare 3 berättar exempelvis att chefen kommer in på kontoret varje morgon för att hälsa och frågar hur de anställda mår. Det betyder väldigt mycket att veta att chefen bryr sig om dem. Däremot är chefen inte alltid tillgänglig, men det har hon förståelse för. Socialsekreterare 3 känner dock att hon kan ringa när som helst om det skulle vara något. Däremot beskriver flertalet socialsekreterare att de upplever bristande stöd och närvaro av chefer. Bristande stöd från ledningen kommer att beskrivas närmare i nästkommande tema.

Trots att chefen inte alltid är fysiskt tillgänglig när de behöver henne vet socialsekreterarna att chefen bryr sig och är nåbar via telefon om någon fråga kommer upp eller situation skulle ske. Enligt Eisle (2007) är detta en form av social coping, eftersom socialsekreterarna söker efter socialt stöd genom att vända sig till andra personer för att få praktiskt eller emotionellt stöd. Enligt komponenten meningsfullhet kan chefens aktiva närvaro öka socialsekreterarnas meningsfullhet, som beskrivs av Antonovsky (2005) som motivationshöjande. Socialsekreterarna kan känna att det blir meningsfullt och värt att investera energi och göra ett bättre arbete när chefen kommer in varje morgon för att visa sin uppmuntran och sin omtänksamhet (Antonovsky, 2005).

6.5.3 Bristande stöd från ledning

Flertalet socialsekreterarna berättar om bristande stöd från ledningen. Några socialsekreterare beskriver exempelvis chefen som en person de inte får stöd av. Flera säger att bristen på stöd beror på att chefen inte är tillräckligt närvarande och att de därför hellre går till kollegorna när de behöver stöd. Några socialsekreterare anser att ledningen tänker mer på statistik och siffror än på personalens hälsa och välmående. Till exempel berättar Socialsekreterare 1 att chefen genom sitt sätt att se på arbetet motverkar gruppdynamiken i arbetsgruppen. Chefen ser till besöksstatistik och uppdaterade utredningar vilket gör att hon indirekt uppmuntrar arbetsgruppen att sitta på sina kontor och arbeta av så mycket som går. Socialsekreterare 4 berättar exempelvis att det främst är strukturella saker på arbetet som stressar upp henne. Med strukturella saker menar hon frågor som om det kommer finnas någon på plats som kommer att kunna hjälpa och stötta henne i sitt arbete:

Man får springa runt och yra efter någon annan och de tar också väldigt mycket tid. De på möten, sitter de med röd lampa, ska jag knacka, ska jag inte. När de inte finns någon tillgänglig att fråga, de är nog de jobbiga, de är nog de mest stressiga i mitt jobb just nu. (Socialsekreterare 4)

Det självklara valet för socialsekreterarna att vända sig till ledningen finns inte. Bristen på stöd från ledningen leder till att socialsekreterarna blir tvungna att finna andra strategier för att hantera arbetssituationen som uppstår. Socialsekreterarna använder sig därför istället av en kognitiv och aktionsinriktad copingstrategi för att hantera arbetsuppgifterna. Strategierna innebär att de vänder sig till någon av sina kollegor som är en kunnig person, för att be om råd och vägledning (Eisele 2007). Kollegorna kompenserar för det bristande stödet från ledningen.

När socialsekreterarna upplever att ledningen fokuserar mer på siffror än på socialsekreterarnas välmående, vill de flesta prestera bra. De ökar sin besöksstatistik och gör fler utredningsuppdateringar för att öka ledningens mål. Angelägenheter som har med sitt eget välmående är inget de vill ta upp med ledningen. Som tidigare nämnts under subtemat "Att välja bort raster" arbetar vissa socialsekreterare på utan att ta raster. Valet att inte ta rast kan indirekt bero på ledningens krav. Ledningen vill att socialsekreterarna exempelvis ska ha många besök, vilket betyder att de indirekt vill att personalen ska arbeta mer effektivt. Ledningen skapar därmed en större ohanterbarhet i arbetet, eftersom den lägger mer press på socialsekreterarna. Effektivt arbete och att inte ta raster är en dysfunktionell copingstrategi, eftersom Weman-Josefsson och Berggren (2013) menar att det inte är konstruktivt att slita ut sig på arbetet.

En annan aspekt av hanterbarhet är att när det finns bristande stöd, upplevs arbetsuppgifterna som svårare att hantera. Socialsekreterare upplever att de inte vet hur de ska gå tillväga och känner sig därför mer stressade. Hanterbarhet handlar om att uppleva att de har resurser att använda sig av (Antonovsky 2005). Socialsekreterarna upplever att de behöver hjälp och att de inte har tillräckligt med resurser för att lösa sina problem. Dessutom saknar de yttre resurser såsom chefsstöd. Därmed upplever de att de inte kan hantera sina arbetsuppgifter, vilket de kompenserar genom att vända sig till sina kollegor. Problemet uppstår när kollegorna inte vet eller inte har tid att hjälpa till.

6.5.4 Metodhandledning

Metodhandledning beskrivs av nästan samtliga socialsekreterare som ett sätt att få råd om hur de ska kunna komma vidare i ärenden, få socialt stöd och hantera känslor. Enheterna samlas en gång per vecka för en metodhandledning, även kallad Team, där ärenden diskuteras med stöd av Förste socialsekreteraren. På metodhandledningen berörs även lagar och regler som styr arbetet. Flera socialsekreterare beskriver metodhandledningen som en hjälp för att veta hur de ska gå vidare i sina ärenden och hur de ska gå tillväga. Socialsekreterare 6 berättar till exempel att metodhandledning hjälper henne att få andras syn på en händelse, för att se vad som skett. Hon upplever att hon kan bli hjälpt av kollektivet. Flera socialsekreterare menar att metodhandledningen är bra. De kan dock uppleva att den bestämda dagen och tiden gör att de inte har med sig något problem just då. Socialsekreterare 4 säger exempelvis att hon har metodhandledning en gång i veckan men hade velat ha mycket stöttning dagligen eftersom hon fortfarande känner sig ny i arbetet. Socialsekreterare 3 beskriver fördelar med metodhandledning:

Vi har Team där man drar man ärenden. [...] Så drar man ärenden som man behöver hjälp med. För hela gruppen så då kan man komma med förslag. Så det är jättebra. [...] Ja... man lär sig mycket av att lyssna på andra och deras arbete. Ändå om det inte är mitt, så lär man sig mycket av att... Sedan är det bra att sitta i grupp och bolla liksom och tänker; 'Ja så hade jag gjort och hör man någon som skulle gjort något annat' så har en annan en annan idé så. Det finns ju fler sätt att göra än saker på. (Socialsekreterare 3)

Metodhandledningen kan fungera som en möjlighet för socialsekreterarna att kollektivt få hjälp med lösningar och få förslag på olika handlingssätt. Metodhandledningen kan därmed ses som en form av kognitiv social copingstrategi, vilket innebär att socialsekreterarna ber om råd och vägledning av andra för att lösa problem (Eisele 2007). Genom att få hjälp av andra genom information och diskussion kan stressen minskas. Stressen minskar genom att socialsekreterarna vet mer om hur de ska gå vidare med ärendet.

Metodhandledning kan ses som ett sätt att både öka sin begriplighet men framförallt hanterbarheten, genom att socialsekreterarna tar upp problem med ärenden som de vill ha hjälp med att lösa. På metodhandledningen hjälps Förste socialsekreteraren och kollegorna åt med att ge nya perspektiv på situationen. När problemen beaktas tillsammans får socialsekreterarna ta del av andras resurser, vilket kan bidra till att socialsekreterares kunskap och resurser ökar. Upplevelsen av de ökade resurserna kan följaktligen öka deras upplevelse av hanterbarhet.

Känslan av att vara låst i ärenden kan ge mindre meningsfullhet eftersom ingenting sker. När socialsekreterarna går vidare i ärendet får de nytt hopp och det ger ökad meningsfullhet. Deltagandet på metodhandledningen visar på att socialsekreterarna tycker att jobbet är meningsfullt, eftersom de vill lägga energi och engagemang för att komma vidare i olika ärenden och svåra situationer. Det ger även meningsfullhet att hjälpa sina kollegor, för då känner de sig behövda.

Trots att metodhandledningen är en bra arena för socialsekreterarna att komma vidare med sina ärenden, menar flera socialsekreterare att den bestämda dagen och tiden skapar problem. Den bestämda tiden gör att de dels inte får hjälp med svårigheter när de fastnar någon annan dag i veckan. Om metodhandledningen till exempel är en onsdag eftermiddag och problem uppstår på torsdagen måste socialsekreterarna vänta i en vecka tills de kan bearbeta problemet. Detta innebär att metodhandledningen är en bra stöttning, men inte när de behöver hjälp med något akut. När akuta situationer sker vänder socialsekreterarna ofta sig till kollegorna i första hand.

6.5.5 Det sociala stödet utanför arbetet

Nästan samtliga socialsekreterare nämner att personer som de umgås med på sin fritid fungerar som ett socialt stöd. Socialsekreterare 6 berättar exempelvis att hon pratar med sin partner och att det inte gör mycket att han inte lyssnar, för det viktiga är att få ur sig tankarna. Socialsekreterare 7 har till exempel stöttning från sin analytiska man som hjälper henne se situationen från andra perspektiv. Dessutom har hon en vänskapsgrupp med olika professioner som hon känner att hon får stöd av. Flera socialsekreterare berättar att de ringer sina kompisar, partner eller andra närstående för att prata för att kunna släppa tankarna på arbetet:

Jag har ju min mamma, är också socionom och jobbar som socionom. Så där känner jag att jag kan få ganska mycket förståelse.[---] Man har ändå stöttning i att man kan ringa min mamma ibland och förståelse i vad man jobbar i det [...]. Eller om de har hänt nånting liksom så kan man bara ringa och få liksom prata av sig lite och sen ja det hjälper mycket o bara kunna prata av sig lite snabbt en fredagseftermiddag innan det är helg, så man får släppa de liksom.

(Socialsekreterare 4)

Valet att prata med sin mamma som också är socionom är enligt Eisele (2007) en form av socialt aktionsinriktad coping, eftersom hon talar med en närstående samtidigt som mamman är en kunnig person som hon vänder sig till för att få förståelse och stöttning. Det hjälper henne att bearbeta sina känslor för att sedan kunna släppa dem.

Samtidigt kan samtalet med närstående fungera som en form av emotionsbaserad kognitiv coping, där socialsekreterare skapar distans till situationen (Eisele 2007). Distans skapas genom att socialsekreterarna berättar om sin arbetssituation för andra. Genom att prata av sig med närstående blir det en strategi för att förminska problemet och bearbeta sina känslor.

Dessutom när socialsekreterare pratar om sin arbetssituation med närstående kan socialsekreterarna förstå mer utav händelserna. Förståelsen av en incident ökar begripligheten eftersom situationen upplevs mer strukturerad. När socialsekreterarna fått diskutera problemet ökar begripligheten och de kan lättare släppa tankarna på arbetet.

7. SLUTSATS

I detta avsnitt ska studien sammanfattas och slutsatsen utifrån våra frågeställningar presenteras; “Vilka strategier har socialsekreterare för att hantera stress under arbetstid?”, “Vilka strategier använder socialsekreterare efter arbetet för att återhämta sig?” samt “Vilket stöd upplever socialsekreterarna att de får för att hantera stressen?”

Sammanfattningsvis använder samtliga socialsekreterare sig av någon form av strategi både i arbetet och efter arbetet. I studien urskiljs att socialsekreterarna främst använder sig av problembaserade och sociala copingstrategier, för att hantera stressen. Strategierna kan vara både funktionella och dysfunktionella. De funktionella strategierna har bidragit till en större begriplighet och hanterbarhet av arbetsuppgifterna. Meningsfullheten har däremot skiftat beroende på strategin. Vi har funnit tre huvudteman; “Planering eller avsaknad av planering”, “Distans och närhet” och “Socialt stöd”.

I huvudtemat “Planering eller avsaknad av planering” har det framkommit att uppläggning av arbetet i form av planering är en väsentlig del för att minska stressen. Motsatsen som har urskiljts är avsaknaden av planering. Avsaknad av planering är exempelvis att endast arbeta på utan reflektion och ta på sig för mycket, vilket ökar stressen. Det framkommer att samtliga strategier i form av strukturering och planering av arbetet ger en ökad hanterbarhet.

Vidare har vi funnit i huvudtemat “Distans eller närhet” att socialsekreterare gör en åtskillnad mellan sitt personliga jag och yrkesrollen, för att hantera stressen. Distansen till klienten gör stressen mer hanterbar, motsatsen gäller även. När socialsekreterarna väljer att inta en empatisk hållning finns risken att de tar på sig för mycket arbete och därmed ökar stressen. Vi har även funnit att när socialsekreterarna inte tänker på arbetet och gör andra aktiviteter minskar stressen.

Det som urskiljts i resultatet och analysen är att när socialsekreterarna ser en meningsfullhet i arbetet med klienterna tar de på sig för mycket arbete och därmed minskar deras hanterbarhet. När socialsekreterarna däremot distanserar sig från sina klienter ökar hanterbarheten, samtidigt minskar meningsfullheten i arbetet.

I huvudtemat “Socialt stöd” har vi funnit att olika former av socialt stöd är centralt för hantering av stress och möjlighet till återhämtning. Kollegorna är en av de viktigaste komponenterna för hantering av stress under arbetstid enligt samtliga socialsekreterare. Stödet är dels hjälp med att komma vidare med arbetsuppgifterna, samt ett känslomässigt stöd.

Socialsekreterarna beskriver en önskan om stöd från ledningen, däremot kan det urskiljas en avsaknad av stöd från ledningen, vilket missgynnar stresshanteringen och möjligheten till återhämtning. Dessutom har närstående en väsentlig roll i socialsekreterarnas återhämtning efter arbetstid. Ofta fungerar det sociala stödet från närstående som ett sätt att hantera känslomässiga reaktioner från arbetet.

En viktig aspekt som har framkommit beträffande möjligheten att strukturera arbetet är huruvida socialsekreterarna arbetar på Mottagningsenheten eller inte. De som arbetar på Mottagningsenheten menar att de har akuta ärenden, vilket gör att de arbetar på utan att reflektera, till skillnad mot dem som arbetar på övriga enheter. Bristen på reflektion och möjlighet till planering är en följd av den höga arbetsbelastningen. Konsekvensen blir att socialsekreterarna från Mottagningsenheten är slutkörda efter arbetstid och orkar inte genomföra andra aktiviteter såsom de hade önskat, exempelvis träning. Socialsekreterarna från andra enheter har mer energi för andra aktiviteter efter arbetet. Dessutom är en annan skillnad mellan Mottagningsenheten och resterande enheter att socialsekreterarna från Mottagningsenheten upplever en avsaknad av kunskap för att hantera stressen.

8. SLUTDISKUSSION

I resultatet kan vi urskilja att socialsekreterarna använder sig av kompenserande och kvalitetsreducerande strategier. Resultatet är i enlighet med tidigare forskning av Astvik och Melin (2012) som har urskiljt att socialsekreterarna använder sig av kompenserande och kvalitetsreducerande strategier, som att strunta i raster och att sänka kravet på kvalitén i arbetet. I motsats till deras studie visar dock vår studie att socialsekreterarna inte tänker mer på arbetet på sin fritid. Dessutom, i likhet med tidigare forskning, visar vår studie att det sociala stödet är centralt för hantering av stress (Guillet, Hermand och Mullet 2010, Åkerstedt et. al. 2002 & Viswesvaran et. al. 1999) Det sociala stödet har även visat sig kompensera för organisatoriska brister och även för det bristande stödet från ledningen. Det sociala stödet får bära organisatoriska brister, samt brister från ledningen. I själva verket ska ledningen ta ansvar för att bidra med lösningar och resurser för att öka hanterbarheten för de anställda. Det som kan urskiljas i studien är även att socialsekreterarna ofta får ta ansvaret för att hantera den bristande arbetsmiljön. Frågan blir därmed om det är socialsekreterarna som behöver finna bättre sätt att hantera sin arbetsmiljö eller om ledningen behöver arbeta mer för en bättre arbetsmiljö? Svaret kan vara att båda aspekterna behövs för att socialsekreterare ska öka sitt välmående, minska sin stress och vilja arbeta kvar. Konkreta metoder för att förbättra socialsekreterarnas arbetsmiljö och sätt att hantera stress bör utvecklas.

Det har även framkommit att socialsekreterare använder sina närstående för att prata av sig om sitt arbete, vilket kan anses som ett konstruktivt sätt att hantera stress. Det kan dock urskiljas att risken finns att socialsekreterarnas stress går ut över deras närstående. Närstående kan därför också uppleva en ökad stress. Dessutom ska socialsekreterarna egentligen inte behöva prata av sig med närstående, utan organisationen ska erbjuda tid och utrymme för bearbetning. Det finns andra arenor som syftar till bearbetning såsom processhandledningen. Trots att organisationen ska ha ansvar för bearbetningen kan vi finna att socialsekreterarna har ett behov att dela med sig av sina känslor och upplevelser med sina närstående.

Syftet med vår undersökning är inte att värdera teorin, men under vår analys fann vi att några av socialsekreterarna svar skiljde sig ifrån Antonovskys (2005) påstående om att meningsfullheten ökar de andra komponenterna; begripligheten och hanterbarheten. Socialsekreterarnas svar angående temat "Att ta på sig för mycket" skiljer sig ifrån en del utav teorin KASAM, vilket vi fann var intressant och oväntat. Temat visar att en hög meningsfullhet snarare leder till att socialsekreterarna tar på sig för mycket och därmed minskar hanterbarheten. När socialsekreterarna tar på sig för mycket ökar upplevelsen av stress. Vi frågar oss därför om meningsfullheten är viktigast för att klara av arbetet. Om socialsekreterarna fokuserar på sig själva och sitt välmående, blir det på bekostnad av klienterna. I de fall de upplever det meningsfullt att fokusera på klienterna och göra ett bra jobb, blir det på bekostnad av dem själva och skapar ökad stress.

Vi menar att det sociala arbetet bygger på att hjälpa klienterna och anser därmed att socialsekreterare ska göra sitt bästa för klienterna. Däremot, för att kunna göra sitt bästa, behöver socialsekreterarna uppleva en hög meningsfullhet i klientarbetet. Ett krav för att socialsekreterarna ska kunna fokusera på klientarbetet på bästa sätt är att de mår bra och har en konstruktiv stresshantering. Studien har dock visat att distans till klienter och bortsortering förbättrar stresshanteringen. Distansen till klienten blir paradoxalt när det är klienterna som socialsekreterarna arbetar för, eftersom klienterna blir lidande. Frågan blir därmed hur socialsekreterarna ska kunna göra ett bra arbete utan att det påverkar deras välmående?

Slutligen kan vi se i resultatet att det finns en distinktion mellan ledningens och socialsekreterarnas mål. Flertalet socialsekreterare vill fokusera på klientarbete och sociala aspekter. Ledningen fokuserar främst på andra mål som effektivitet och statistik. Det skapas därmed problem och ökad stress för socialsekreterarna, då de antingen behöver fokusera på

sina egna, ledningens eller klienternas mål. De motstridiga målen kan skapa en ambivalens hos socialsekreterarna, eftersom de inte vet vilka mål de borde uppfylla.

9. VIDARE FORSKNING

Det vår studie bidrar med till forskningsområdet är ett större fokus på planering och strukturering som ett sätt för socialsekreterare att hantera stress. En annan aspekt som studien bidrar med är en form av coping strategi, som exemplifieras av socialsekreterares tendens till distansering och avtrubning för att hantera stress.

När det kommer till vidare forskning finns det ett flertal ämnen som kan studeras vidare. En studie skulle kunna syfta till att visa hur ledningen kan stödja socialsekreterare för att kunna arbeta klientcentrerat, samtidigt som de bibehåller sin hälsa. Vår studie behandlar vilka strategier socialsekreterare kan använda sig av för att hantera stress som beror av arbetsmiljön. Frågan som kvarstår är hur arbetsmiljön kan förbättras i praktiken, samt vilka insatser som krävs för att förbättra arbetsmiljön. Stressen som har visats i vår studie är relaterad till hur socialsekreterarna hanterar stress, ett annat förslag till framtida studier kan vara att undersöka hur socialsekreterares stress påverkar klienterna. En hypotes kan vara att vid en hög stressnivå kan bemötandet bli lidande. Kunskap som ett medel för att hantera stressen på arbetet, är en annan viktig aspekt som uppkommit i studien. Ett ämne som kan undersökas kan därmed vara hur introduktionen till ekonomiskt bistånd fungerar och hur den kan förbättras. En hypotes kan vara att en tydlig introduktion kan hjälpa socialsekreterare att få mer kunskaper och att deras resurser ökar, vilket kan öka deras förmåga att hantera stress.

10. KÄLLFÖRTECKNING

10.1 Tryckta källor

- Ahrne, G. & Svensson, P. (2011) "Kap 1 Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen". I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber
- Antonovsky, A. (2005) *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Agervold, M. (2001) *Arbete och stress - en introduktion till arbetsmiljöpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Angelöw, B. (2002). *Friskare arbetsplatser - att utveckla en attraktiv, hälsosam och välfungerande arbetsplats*. Lund: Studentlitteratur.
- Backman, Y., Gardelli, T., Gardelli, V. och Persson, A. (2012) *Vetenskapliga tankeverktyg: till grund för akademiska studier*. Lund: Studentlitteratur.
- Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Ekstam, K., Löfqvist, A., Olsson-Nordgren, I., Stenqvist, A. & Stureson, U. (2001). *Utbränning och mental utmattning - en motbok*. Malmö: Liber.
- Eisele, P. (2007) *Hälsans socialpsykologi*. Dalby: Ansuz.
- Eriksson- Zetterquist U. & Ahrne, G. (2011) "Intervjuer". I Ahrne, G och Svensson, P (red.) (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.
- Kalman, H. & Lövgren, V. (2012) "Kapitel 1 Etik i forskning och etiska dilemman – En introduktion" i Kalman, H & Lövgren, V (2012): *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.
- Kaufmann, G. & Kaufmann, A. (2003) *Psykologi i organisation och ledning*. Lund: Studentlitteratur.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lazarus, R. & Folkman S. (1984) *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer publishing company.

Nitzelius, T. & Söderlöf, G. (2009) *Omsorgernas arbetsmiljö - praktiska typfall i omsorgerna, vården och socialtjänsten*. Stockholm: Norstedts Juridik AB.

Nyström, A. (2012) "Kapitel 5 Mellan empati och kritisk granskning? Forskningsdeltagande som risk" i Kalman, Hildur & Lövgren, Veronica (2012): *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups.

Perski, A. (2012) *Ur balans: om stress, utbrändhet och vägar tillbaka till ett balanserat liv*. Stockholm: Bonnier.

Tamm, M. (2012) *Psykosociala teorier vid hälsa och sjukdom*. Lund: Studentlitteratur.

Theorell, T. (2012) "Psykosociala faktorer - vad är det?" i Theorell, Töres (red.) (2012) *Psykosocial miljö och stress*. Lund: Studentlitteratur AB.

Thurén, T. (2007) *Vetenskapsteori för nybörjare*. Stockholm: Liber.

Vetenskapsrådet (2012) *Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Elanders Gotab.

Weman-Josefsson, K. & Berggren, T. (2013) *Psykosocial arbetsmiljö och hälsa*. Lund: Studentlitteratur.

10.2 Rapport, forskningsartiklar och utredningar

Astvik, W och Melin, M (2012) "Coping with the imbalance between job demands and resources: A study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work" *Journal of Social Work* 13(4) 337–360.

Braun, V. & Clarke, V. (2006) "Using thematic analysis in psychology" *Qual. Res. Psych.* 2006; 3: 77–101.

Jacobsson C, Pousett A, Thylefors I (2001): "Managing stress and feelings of mastery among Swedish comprehensive school teachers." *Scandinavian Journal of Educational research*, 45, 1, 37-53.

Kalliath, P. & Kalliath, T. (2014) "Work – Family conflict coping strategies adopted by social workers" *Journal of Social Work Practice Psychotherapeutic Approaches i Health, Welfare and the Community*, 28:1, 111-126,

Kim, H. & Stoner, M. (2008) "Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support, Administration" *Social Work*, 32:3, 5-25,

Laurent G, Danièle H. & E. Mullet (2010) "The Importance of Social Support in Workers' Lay Conceptualizations of Stress" *Swiss Journal of Psychology* i *Swiss Journal of Psychology*, 69 (1), 2010, 65–69

Mojataba, V. et al. (2013) "Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study" *Nursing and Health Sciences* (2013), 15, 398–405.

Mor Barak, M. E., Levin, A., Nissly, J. A. & Lane, C. J. (2006) "Why do they leave? Modeling child welfare workers' turnover intentions" *Children & Youth Services Review*, 28(5), pp. 548–77.

Tham, Pia & Meagher, Gabrielle (2009) "Working in Human Services: How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare?". *British Journal of Social Work* (2009) 39, 807–827

Viswesvaran, C., Sanchez, J. I. & Fisher, J. (1999) "The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis" *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), pp. 314–34.

Åkerstedt T, Kecklund G & Gillberg M (2007): "Sleep and sleepiness in relation to stress and displaced work hours." *Physiology & Behavior*, 92, 250-255.

10.3 Webbsidor och internetkällor

Akademikerssr.se (2012) "Nu räcker det" (elektronisk) *Akademikerförbundet SSR*
<<https://akademssr.se/reportage/nu-racker-det>> (2014-09-30)

Akademikerssr.se (2015) "Novusundersökning - Kartläggning om arbetssituationen för socialsekreterare" *Akademikerförbundet SSR*
<<https://akademssr.se/dokument/novusundersokning-kartlaggning-om-arbetssituationen-socialsekreterare-2015-01-19>> (2015-10-06)

Socialstyrelsen (2013) "Nationell utvärdering 2013 - vård och insatser vid depression, ångest och schizofreni" *Socialstyrelsen* <<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2013/2013-6-27>> (2015-10-12)

Strandhäll, A. (2014) "Var tredje socialsekreterare överväger att byta jobb" *Vision* <<http://vision.se/Opinion/Annika/Kommentarer/Var-tredje-socialsekreterare-overvager-att-byta-jobb/>> (2014-09-30).

11. BILAGOR

11.1 Bilaga 1 Informationslapp om deltagande

Hej!

Vi är tre studenter som läser sjätte terminen på Socionomprogrammet på Göteborgs universitet. Vi ska skriva C-uppsats och ska undersöka den psykosociala arbetsmiljön inom socialtjänsten ekonomiskt bistånd. Det finns forskningsrapporter kring att socialsekreterare är en yrkesgrupp som arbetar under hög arbetsbelastning och stor psykosocial stress. Vi är därför intresserade av att intervjua socialsekreterare för att få en kvalitativ bild av området. Vi vill undersöka om denna syn från rapporter och media stämmer. Syftet är även att undersöka hur socialsekreterare upplever sin psykosociala arbetsmiljö och vilka faktorer som påverkar den. Slutligen är detta även en studie som vi hoppas på ska kunna användas för att förebygga och förbättra de anställdas psykosociala arbetsmiljö. (Vår syfte kan eventuellt omformuleras men vårt huvudfokus kommer att vara “psykosocial arbetsmiljö”).

Vi kommer att använda oss av semistrukturerad intervju som innebär att vi i förväg kommer att bestämma frågor som vi kommer att utgå ifrån, men att vi inte endast kommer att följa denna intervjumall helt strikt, utan vi kommer kunna ställa följdfrågor beroende på intervjupersonens svar. Intervjun kan hållas på valfri plats enligt dina önskemål, annars med förslag i något rum i er arbetsplats eller i något rum på Göteborgs Universitet. En intervju kommer att vara i ca 40-60 min. Vi vill gärna intervjua sju personer. Som tack för deltagandet kommer det bjudas på fika.

Vi vill påpeka att all insamlingsmaterial endast kommer att vara oss tillhanda. Ni kommer vara anonyma. Möjlighet finns att ta del av studien när den är färdigställd.

Om du/ni är intresserade kan Du/ni kontakta oss via:

Epost: socionom.uppsats@hotmail.com

Mobilnummer: 07XXXXXX

Med vänlig hälsning,

Phuong Thai, Ronja Siira och Elham Ghaderi M.

11.2 Bilaga 2 - Samtycke och information till respondenten

Hej!

Vi är tre studenter som läser sjätte terminen på Socionomprogrammet på Göteborgs universitet. Vi ska skriva C-uppsats och ska undersöka den psykosociala arbetsmiljön inom socialtjänsten ekonomiskt bistånd. Vårt fokusområde på vår studie psykosocial arbetsmiljö är återhämtning både under och efter arbetstid.

Studien följer forskningsetiska rådets riktlinjer som innebär att deltagandet i intervjun är frivilligt. Du kan närhelst ta tillbaka ditt samtycke till att medverka i intervjun.

All intervjumaterial som kommer att spelas in kommer hanteras konfidentiellt. Det transkriberade materialet och intervjuinspelningarna kommer att endast vara tillhanda av oss och kommer raderas efter godkänt betyg. När vi redovisar resultaten kommer vi avpersonifiera dig för att minska risken för att din identitet ska röjas. Du kommer att få möjlighet att ta del av uppsatsen när den är färdigställd.

Om du vill ha mer information om studien eller undrar över någonting, kontakta gärna oss på e-posten: socionom.uppsats@hotmail.com.

Med vänliga hälsningar

Ronja Siira, Phuong Thai och Elham Ghaderi M

Jag ger tillåtelse till att den information jag lämnar i intervjun får användas i uppsatsen:

Namn: _____

Underskrift: _____

Datum: _____

11.3 Bilaga 3 Intervjuguiden

1. Bakgrund

Vilken utbildning har du?

Vilket år avslutade du din utbildning?

Hur länge har du arbetat inom fältet socialt arbete?

Vilken enhet arbetar du på?

Hur länge har du arbetat på denna enhet?

2. Allmänt om arbetsplatsen

Hur är enheten uppdelad (vilka målgrupper)?

Hur många arbetar på denna enhet?

Hur många ärenden har du?

Hur många möten har du per vecka?

Vilka arbetsuppgifter har du?

Hur är din nuvarande arbetsbelastning?

3. Angående arbetstider

Vilka är dina arbetstider?

Har du flex?

Hur använder du dig av flexen?

Vilka fördelar ser du med flexen?

Vilka nackdelar ser du med flexen?

4. Sjukfrånvaro

Ifall du är sjuk hur hanterar enheten det? (t.ex. din chef och kollegor)

Vad händer med dina arbetsuppgifter om du är sjuk?

Vad tycker du om det? / Hur upplever du det?

När du kommer tillbaka från sjukfrånvaron hur upplever du första dagen?

Hur hanterar du arbetsuppgifterna när du kommer tillbaka från sjukfrånvaron?

Tänker du på jobbet när du är sjuk?

Ja: På vilket sätt? Nej: Hur kommer det sig att du inte tänker på jobbet?

5. Under arbetstiden

5.1 Stress under arbetstid

Hur upplever du stressen på din arbetsplats?

Om jobbig. Hur hanterar du den?

(I vilka situationer känner du dig stressad?)

Hur hanterar du stressiga situationer på arbetsplatsen?)

Vilka strategier använder du när du har mycket att göra på arbetet?

Hur lugnar du ner dig efter en stressig situation?

Hur bearbetar du eventuella jobbiga känslor som uppstår i ditt arbete?

5.2 Allmänt om återhämtning

Vad är återhämtning för dig?

Hur upplevs din möjlighet till återhämtning under arbetstiden?

(Vad gör du för att återhämta dig?)

5.3 Avslappning

Vid vilka tillfällen kan du känna dig avslappnad under arbetstiden?

Vad gör du för att bli avslappnad?

Vad upplever du att man kan få för stöd på arbetsplatsen?

(Vilket stöd och uppbackning ger chefen?)

(Vilket stöd och uppbackning ger kollegorna?)

(Vad får du ut av handledningen/metoden?)

6.3 Rast/fikapaus

Vad gör du på rasten?

Hur känns det efter att du har haft rast?

(Vad får du ut av att prata med t.ex. kollegorna?)

7. Efter arbetstid

Hur känner du dig när du avslutar ditt arbete för dagen?

Kan du släppa ditt arbete efter din arbetstid?

Hur gör du för att släppa arbetet? (Strategier)

(Hur kommer det sig att du inte kan släppa arbetet?)

Hur påverkar ditt arbete dig under din fritid?

Hur påverkar ditt arbete dig i din hemmiljö?

Hur hanterar du det?

Hur upplevs din möjlighet till återhämtning efter arbetstiden?

Vid vilka tillfällen kan du känna dig avslappnad efter arbetstiden?

Vad gör du för att bli avslappnad?

Vad upplever du att du kan få för stöd hemma?

Hur skulle den optimala arbetsmiljön se ut för dig för din återhämtning?

Vad kan du själv göra för att förbättra din arbetssituation?

8. Avslutande frågor

Hur upplevde du intervjun?

Är det något som du undrar eller vill tillägga?