



Stockholms  
universitet

# “...Man behöver faktiskt inte reagera på allt”

En kvalitativ studie om stresshantering och organisationskultur inom Socialtjänstens barnavård

Amanda Moro & Linn Holmström

Institutionen för socialt arbete

Examensarbete 15 hp

Socialt arbete

Socionomprogrammet

Höstterminen 2019

Handledare: Emelie Shanks

English title: “...You don't actually have to react on everything”

- A qualitative study about stress and organizational culture within child welfare services



Stockholms  
universitet

**Titel:** “...Man behöver faktiskt inte reagera på allt” - En kvalitativ studie om stresshantering och organisationskultur inom socialtjänstens barnavård.

**Title:** ”...You don't actually have to react on everything” - A qualitative study about stress and organizational culture within child welfare services.

**Författare:** Amanda Moro & Linn Holmström

**Abstract:** This is a qualitative study focused on social workers experience of stress and their coping strategies in the light of organizational culture. Previous research shows that stress is common in social services and highlights five coping strategies that social workers use. It also shows that the organizational culture has an impact on the social workers work environment. This study shows that the stress social workers experienced was mainly connected to workload, administration and moral stress. The coping strategies that the social workers used were both problem focused and emotion focused. The strategies used were compensatory strategies, standard lowering strategies, disengagement, voice and exit. They also tried to handle stress through walks, talking to friends and training. We identified two forms of organizational cultures, professional and organizational culture characterized by by silence lack of support . In the not professional organizational culture support from management was poor and the social workers main strategies were exit and standard lowering. In the professional organizational culture they experienced good support from both management and coworkers. They used to a larger extent compensatory strategies and were more satisfied at their workplace. The reliability in this study is affected negatively due to the low number of respondents.

Nyckelord: Socialtjänst, stress, coping, barn och unga, organisationskultur

Keywords: Social services, stress, coping, child welfare, organizational culture

Antal ord: 14 135

<b>1. Problemformulering</b>	<b>4</b>
<b>2. Syfte</b>	<b>5</b>
2.1 Frågeställningar	5
<b>3. Centrala begrepp</b>	<b>5</b>
3.1 Stress	5
3.2 Organisationskultur	6
<b>4. Tidigare forskning</b>	<b>6</b>
4.1 Sökprocess	6
4.2 Stress	6
4.3 Copingstrategier	9
4.4 Organisationskultur	10
4.4.5 Sammanfattning av forskningsfältet	11
<b>5. Teoretiska perspektiv</b>	<b>12</b>
5.1 Organisationskultur	12
5.2 Lazarus & Folkmans (1984) copingteori	13
5.3 Astvik & Melins fem copingstrategier	14
<b>6. Forskningsmetod</b>	<b>15</b>
6.1 Urval	15
6.2 Intervjuer	16
6.3 Analysmetod	17
6.4 Reliabilitet	17
6.5 Validitet	18
6.5 Etiska överväganden	18
<b>7. Resultat och analys</b>	<b>19</b>
<b>7.1 Stress</b>	<b>19</b>
7.1.1 Symtom	21
7.1.2 Relationer till klienter	22
<b>7.2 Coping</b>	<b>23</b>
<b>7.3 Organisationskultur</b>	<b>26</b>
7.3.1 Organisationskulturernas gemensamma drag	27
7.3.2 Professionell organisationskultur	27
7.3.3 Organisationskultur som präglas av tystnad och bristande stöd	29
<b>8. Diskussion</b>	<b>32</b>
8.1 Resultatdiskussion	32
8.3 Metoddiskussion	34
8.4 Förslag till vidare forskning	36
<b>Referenslista</b>	<b>37</b>
<b>Bilaga: Intervjuguide</b>	<b>40</b>

# 1. Problemformulering

Socialtjänsten har enligt Arbetsmiljöverket (2018) under de senaste åren genomgått stora problem i form av hög personalomsättning samt hög arbetsbörda bland de anställda. Stressen som socialsekreterare upplever är nära förknippad med hur arbetet är strukturerat samt organiserat. Tidigare forskning kring arbetsvillkoren inom Socialtjänsten pekar på att de anställda använder sig utav stresshanteringsstrategier som har en negativ påverkan på deras hälsa när de fått otillräckliga resurser till sitt förfogande (Arbetsmiljöverket, 2018, s. 4). Tidigare forskning indikerar även att organisationskultur kan påverka stress. Socialtjänsten präglas ofta av hög arbetsbelastning, svåra arbetsvillkor och stressrelaterad ohälsa (Welander, Astvik & Hellgren, 2017 s. 8). Sjukfall för socialsekreterare ökade med 21 % år 2012 - 2014 per 1000 anställda, vilket var en av yrkesgrupperna med störst ökning (Försäkringskassan, 2015).

Kim, Ji & Kao (2011) redogör i sin studie att utbrändhet har en negativ påverkan på socialarbetarnas fysiska och psykiska hälsa vilket i sin tur kan leda till en försämrad relation med sina klienter, eftersom hälsoproblemen utgör ett hinder för att kunna skapa en vårdande relation med sina klienter. Utöver det så ger hälsoproblemen upphov till minskad arbetsprestanda, ökad frånvaro samt hög personalomsättning som har visat sig ha en negativ inverkan på stabiliteten och kvalitén i tjänsterna man erbjuder.

Kraven på förändringar inom den offentliga sektorn har präglat de två senaste decennierna. NPM (New Public Management) har haft stor genomslagskraft inom socialtjänsten. Det handlar om ökad ekonomistyrning och en ökad privatisering med införandet av marknadsmodeller. Avsikten med NPM har varit att minska kostnaderna samt öka effektiviteten (Wiklund, 2005, s. 150-153). Denna utveckling har inneburit växande arbetskrav (Astvik & Melin, 2013, s. 62).

Akademikerförbundet SSR (2019) betonar att den höga personalomsättningen är en följd av den höga arbetsbelastningen som råder inom Socialtjänsten. När allt fler lämnar sin arbetsplats ökar arbetsbördan för de som stannat kvar på sin arbetsplats samt de som är nya i arbetsplatsen. Detta menar SSR (2019) leder till brister i arbetet ur ett kvalitéperspektiv samt till en minskad rättssäkerhet. SSR (2019) menar även att klienterna drabbas av detta problem och det blir särskilt bekymmersamt när det gäller barn som far illa. Antonopoulou, Killian & Forrester (2017) konstaterar även att socialsekreterare som arbetar med barn uppges ha höga nivåer av stress som kan kopplas till utbrändhet och svårigheterna med att behålla personal inom yrket. Arbete med barn karakteriseras ofta av höga krav på arbetet man utför samt begränsade resurser i form av t.ex interventioner. Socialsekreterarna upplever ett dilemma som utgörs av moraliska samt juridiska motsättningar som leder till ångestkänslor på grund av omständigheter bortom deras kontroll (Antonopoulou, Killian & Forrester, 2017, s. 43). Travis, Lizano & Barak (2016) konstaterar även att arbetsrelaterad stress och utbrändhet ofta

är förekommande inom arbetet med barn och unga på grund av låga löner, höga arbetskrav samt ett större behov utav kvalitetskontroll på sitt arbete.

Sammanfattningsvis har forskning påvisat att hög arbetsbelastning och arbetsrelaterad stress är ett stort problem inom socialtjänsten samt att effekterna har en negativ påverkan på både socialsekreterarens individuella hälsa, välbefinnande samt relationen med sina klienter. Forskningen tyder även på att höga nivåer av stress förekommer inom arbetet med barn. Därför finner vi det av intresse att vidare undersöka och fördjupa förståelsen om stress och stresshantering inom den sociala barnavården.

## 2. Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med barn och unga förhåller sig till och hanterar stress, samt belysa hur de upplever organisationskulturens betydelse för deras upplevelse av stress.

### 2.1 Frågeställningar

1. Hur upplever socialsekreterarna stress och vilka konsekvenser får den?
2. Vilka copingstrategier använder sig socialsekreterare av för att hantera stress och hög arbetsbelastning?
3. Påverkar organisationskulturen upplevelsen av stress bland socialsekreterarna och i så fall på vilket sätt?

## 3. Centrala begrepp

### 3.1 Stress

Stress kan definieras som fysiologiska samt känslomässiga reaktioner på stressorer. En stressor kan uppfattas som ett krav, omständighet eller situation som stör balansen hos en individ. Stress är oftast en bidragande faktor till de allra flesta sjukdomar såsom diabetes, hjärtattacker, cancer m.fl. Det är även en bidragande faktor till problem av känslomässig art såsom depression och ångest (Zastrow, 1984, s. 143).

Inom arbetslivsforskning förklaras förekomsten av stress utifrån Karaseks krav och kontrollmodell. Det som menas med stress i detta avseende handlar om i vilken utsträckning en anställd har möjligheten att påverka sin situation i relation till kraven som ställs på den anställdas arbete (Karasek & Theorell, 1990 se Ljungblad & Näswall , 2009, s. 28).

## 3.2 Organisationskultur

Mercadal (2018) förklarar att organisationskultur kan bestå av t.ex. normer, formell miljö, informella beteenden och sociala fenomen som uppstår bland individer i en organisation. Studier som berör organisationskultur grundar sig mestadels på gemensamma förståelser, värderingar och övertygelser samt kulturens effekt på det mänskliga beteendet. Teorier om organisationskultur ämnar till att förstå och definiera dessa aspekter för att i sin tur få en ökad förståelse för den interna kulturen inom organisationen.

## 4. Tidigare forskning

Under detta avsnitt kommer vi att redogöra sökprocessen för hur vi funnit vår tidigare forskning. Vidare kommer vi att presentera tidigare forskning utifrån våra tre centrala teman: stress, copingstrategier samt organisationskultur. Avslutningsvis så sammanfattar vi den tidigare forskningen.

### 4.1 Sökprocess

Vi har använt oss utav databaser såsom EDS, Google Scholar, SwePub samt Mediearkivet för att hitta vetenskapliga artiklar som kan vara av relevans för vår studie. Under vår sökprocess har vi filterat bort material som inte är peer-reviewed samt material som inte står skrivet på det svenska eller engelska språket för att avgränsa sökningen. Vi har däremot inte sökt utifrån ett specifikt tidsintervall. De svenska sökorden som vi använt oss utav i vår sökning är; socialtjänst” och ”organisationskultur”, ”socialtjänst” och ”stress”, ”socialtjänst och ”coping”, ”socialtjänst och ”stress” och ”barn och unga”. De engelska sökorden; ”Coping” and ”social workers” ”coping behaviour” and ”social work” and ”stress”, ”stress” or ”stressors or ”health” and ”social worker”, ”stress” and ”social workers”, ”organizational culture and stress” ”social work and ”organizational culture” and ”child welfare”. Sökorden har därmed sökts i kombinationer för att ytterligare avgränsa sökningen. För att identifiera fler vetenskapliga artiklar av intresse har vi gått igenom referenslistor på tidigare relevant kurslitteratur och vetenskapliga artiklar som berör vårt ämnesområde.

### 4.2 Stress

Hög arbetsbelastning inom socialtjänsten är något som visat sig ha negativa effekter på socialsekreterares hälsa samt deras möjligheter att bedriva sitt arbete med hög kvalitet. Bland socialsekreterare är arbetsrelaterade besvär främst kopplade till stress och psykiska

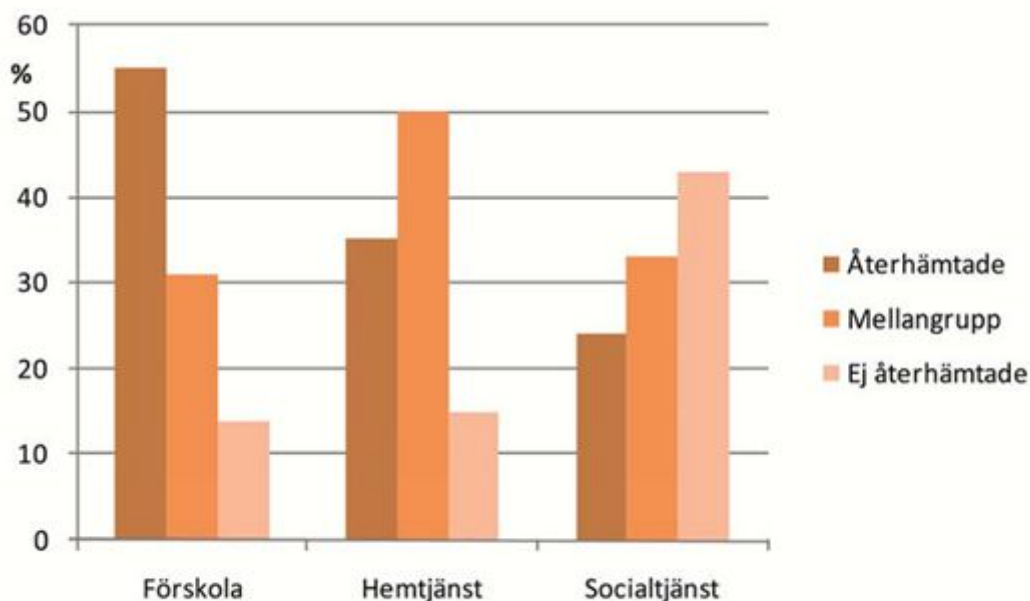
påfrestningar. Welander, Astvik & Hellgren (2017) lyfter fram faktorer inom psykosocial arbetsmiljö samt organisatorisk arbetsmiljö som påverkar socialsekreterarnas, biståndshandläggares och chefers och övrigas hälsoutfall och trivsel. Gruppen ”övriga” bestod av personer som främst arbetade med någon form av behandling (Welander, Astvik & Hellgren, 2017, s. 12-13).

Studien av Welander, Astvik & Hellgren (2017) visar att socialsekreterare och biståndsbedömare uppgav högre nivåer av motstridiga och kvantitativa krav än cheferna. De uppgav även högre nivåer av oskäliga och onödiga uppgifter än ”övriga”. När det gäller inflytande så uppgav biståndshandläggare lägsta nivå av inflytande, följt av socialsekreterare. Cheferna uppgav den högsta nivån av inflytande. Detta går i linje med resultaten i Thams (2017) studie som visar på att graden av inflytande för socialsekreterare har minskat mellan år 2003 och 2014 samt att de ofta måste planera om sina arbetsdagar för att något akut dyker upp. Welander, Astvik & Hellgren (2017) visar vidare att socialsekreterarna och biståndshandläggarna uppgav en högre grad av kollegialt stöd jämfört med ”övriga” och chefer. De uppgav dock en högre grad av stressymtom och bristfällig återhämtning. Fler antal arbetade år i yrket bidrog till en minskad mängd stressymtom samt bättre återhämtning. Likaså gällde det de som upplevde ett kollegialt stöd och att de hade inflytande. En högre grad av öppenhet inom organisationen visade på lägre stressymtom och en betydligt bättre återhämtning hos yrkesgrupperna. Resultatet visar att det som främst var av vikt för ökade stressymtom och bristfällig återhämtning var kvantitativa arbetskrav men även onödiga krav och oskäliga uppgifter var av relevans. Variabeln arbetskrav, så som oskäliga uppgifter, kvantitativa och motstridiga krav, är kopplade till lägre arbetstrivsel. Kollegialt stöd och inflytande var även bidragande faktorer till arbetstrivsel (Welander, Astvik & Hellgren, 2017, s.16-22).

För att ge ett vidare perspektiv på stressen som omger socialarbetare valde vi följande studie som visar hur socialarbetare skiljer sig åt i stressdimensioner beroende på i vilket nordiskt land de arbetar. I Sverige uppgav 36% av socialarbetarna att de hade för mycket att göra och 44 % uppgav att det var tvungna att handskas med många rollkonflikter. När det kommer till de finska socialarbetarna uppgav hela 61 % att de hade för mycket att göra och 51% uppgav att de hade många rollkonflikter. De med minst stress och rollkonflikter var de norska socialarbetarna (Blomberg, Kallio, Kroll & Saarinen 2015, s. 2099). Tham (2019) visar på hur det skett en ökning av svenska socialsekreterare som uppgav att de har för mycket att göra med jämförelse år 2003 till 2014. Blomberg, Kallio, Kroll & Saarinen (2015, s. 2099-2100) visar även att de som befinner sig inom offentliga sektorn, de som har en examen i socialt arbete samt de med begränsad erfarenhet uppgav den tyngsta arbetsbelastningen. Detta faller i linje med Astvik, Welander och Larssons (2019, s. 13) studie som belyser att en faktor till att socialsekreterare fortsätter på sin arbetsplats är längre tjänstgöring inom socialt arbete. En förklaring till detta kan vara att man på grund av sin erfarenhet är bättre utrustad till att hantera svårigheterna och utmaningarna som det sociala arbetet kan innebära. Blomberg, Kallio, Kroll & Saarinen (2015, s. 2099-2100) beskriver vidare att ha en tung arbetsbörda

påverkar inte synen på klienterna mer negativt. Däremot så menar Kim, Ji & Kao (2011) i sin studie om utbrändhet och psykisk hälsa bland socialsekreterare att hälsoproblemen som utbrändhet kan innebära, kan leda till en försämrad relation mellan klient och socialsekreterare.

Aronsson, Astvik och Gustafsson (2010) har i en studie undersökt hur arbetsvillkor hänger ihop med återhämtning och hälsa för de som arbetar inom hemtjänst, förskola och socialtjänst. När det gäller återhämtning delades de in i tre kluster som kallades ”återhämtade eller pigga”, en ”mellan grupp” och gruppen ”ej återhämtade”. Gruppen ”ej återhämtade” utgör 25% av totalgruppen. De uppger trötthet efter arbetsdagen men trots detta är sömnproblem utbrett i gruppen. Andelen av de som inte upplever att de är utvilade på morgonen är också allt fler i denna grupp. Arbetsbelastningen och stressen tycks inte ens avhjälpas med en semester. 15% av gruppen består av de som arbetar inom hemtjänsten och 14% består av de som arbetar inom förskolan. De som arbetar inom socialtjänsten utgör hela 43% av gruppen ”ej återhämtade”. Gruppen ”återhämtade eller pigga” utgjorde 36 % av totalgruppen. Här återfinns 57% av de som arbetar inom förskola, 35 % av de som arbetar inom hemtjänst och endast 24% av de som arbetar inom socialtjänsten (Aronsson, Astvik & Gustafsson 2010, s.11-13).



Bland de ”återhämtade” är det 12 % som tänker på arbetet på fritiden jämfört med hela 62 % bland de ”ej återhämtade”. Samtliga grupper arbetar hårdare när det är mycket att göra men kompensatoriska strategier är mer vanligt bland ”ej återhämtade” gruppen. Så som att ta med sig arbetet hem, vilket 21 % av de ”ej återhämtade” gör till skillnad mot 6 % i den ”återhämtade” gruppen. En annan strategi som används av ”ej återhämtade” gruppen är att sänka kvalitetskraven i arbetet, vilket gjordes av 28%. Motsvarande siffra för de återhämtade är 12%. ”Ej återhämtade” gruppen uppgav högre grad av symtom såsom magont/magbesvär,



huvudvärk, värk i kroppen, sömnsvårigheter och nedstämdhet. Studien visar även på att de i ”ej återhämtade” gruppen var 44% som övervägt att säga upp sig jämfört med 20% i den återhämtade gruppen (Aronsson, Astvik & Gustafsson 2010, s.13-16).

### 4.3 Copingstrategier

Forskning avseende stress för socialarbetare och deras copingstrategier, med fokus på det sociala stödets lindrande effekt visar att socialarbetare använde sig av både problemfokuserad och emotionsfokuserad coping men framförallt av problemfokuserad coping (Chun-Ok Jang 2019, s. 18). Problemfokuserad coping innebär att fokuset ligger på att lösa problemet medan emotionsfokuserad coping innebär att fokuset ligger på att emotionellt klara av problemet snarare än att lösa det (Lazarus & Folkman 1984) Ju högre grad av jobbstress desto lägre coping beteende. Socialsekreterarnas sociala stödsystem visade inte på någon lindrande effekt vid användandet av emotionsfokuserad coping rörande jobbstress. När det gäller problemfokuserad coping så visade det sociala stödsystemet på en delvis lindrande effekt. De som använde sig av problemfokuserad coping uttryckte i större utsträckning en högre arbetsglädje. För att öka problemfokuserad coping och reducera stress är stöd från familj, kollegor och chefer av vikt (Chun-Ok Jang 2019, s. 18).

Forskning har visat att svenska socialsekreterares copingstrategier kan skilja sig i jämförelse med litauiska socialsekreterares copingstrategier ur en ekonomisk synvinkel. De litauiska socialsekreterarna hade en större tendens att hantera sin stress genom promenader i naturen, fysiskt arbete och sömn medan de svenska socialsekreterarna kunde använda sig utav resor, teaterbesök och skönhetsbehandlingar. Svenska socialsekreterare hade en större tendens att söka stöd från sina familjer och likasinnade medan de litauiska socialsekreterarna kunde använda sig utav terapi och självhjälpsgrupper. När det gäller lösningar på en stressfylld situation väljer båda grupperna ut de viktigaste att göra. De svenska socialsekreterarna använder sig i större utsträckning av andra professionella och kollegors åsikter om lösningar. De litauiska socialsekreterarna drar sig i större utsträckning undan när det är möjligt (Alifanovienė, Sapelytė & Gerulaitis, 2017, s. 64-67).

Studier som vidare studerar coping inom välfärdsarbetet visar att stressen som socialsekreterare kan uppleva grundar sig på en “obalans mellan arbetskrav och resurser” (Astvik & Melin, 2013, s. 64). För att hantera obalansen mellan resurser och kraven som ställs på sitt arbete kunde man utifrån intervjuer med socialsekreterare identifiera fem olika strategier. Dessa kunde vara av varierande art men att samtliga hade en påverkan sett till kvalitén på arbetet man utför samt hälsokonsekvenser (Astvik & Melin, 2013, s. 64). Socialsekreterarna kunde använda sig utav en strategi av kompensatorisk karaktär för att upprätthålla kvalitén. Det var med undantag av få som socialsekreterarna arbetade övertid, tog med sig sitt arbete hem, använde sig utav flextider samt hoppade över diverse raster för att kunna handskas med sin höga arbetsbelastning (Astvik & Melin, 2013, s. 64-65). När detta

inte längre hjälpte sänkte man kvalitén i arbetet för att bevara sitt välmående. Socialsekreterarna strävade istället för att genomföra det som anses vara “good enough” (Astvik & Melin, 2013, s. 66-67).

Hopplöshet kopplad till arbetsbelastningen bland socialsekreterare ligger till grund för att socialsekreterare distanserar sig från sin arbetsgrupp och frågor som berör samtliga. Trots att en sammanhållning är en central faktor för en socialsekreterare att kunna hantera sin arbetssituation så kan emellertid arbetsbelastningen utgöra ett hinder för sammanhållningen kollegor emellan eftersom var och en kommer enbart fokusera på sin “egen hög” (Astvik & Melin, 2013, s. 67-68). Att uttrycka sina invändningar mot sin arbetssituation leder till att man som socialsekreterare inte beskyller sig själv lika ofta för sitt arbete som inte når upp till kvaliteten man velat uppnå samt att det ger upphov till socialsekreteraren att bevara sin personliga integritet. Av intervjuerna framgår det att man i grupp har sagt emot och inte tagit sig an fler ärenden på grund av sin arbetsbelastning (Astvik & Melin, 2013, s. 68). Ytterligare en anledning, som motiverar de flesta copingstrategier är att bevara sin hälsa då socialsekreterarnas arbetssituation ger upphov till oro, problem med sömn, irritation och andra stressrelaterade symtom som uppfattas ha en negativ påverkan på socialsekreterarnas hälsotillstånd. När socialsekreterarna inte längre upplever att de hinner med sitt arbete och kan sköta det professionellt är det vanligt att socialsekreterarna säger upp sig från deras arbete (Astvik & Melin, 2013, s. 69).

#### 4.4 Organisationskultur

Det finns få studier som har undersökt organisationskulturens betydelse för socialsekreterare i förhållande till stress i Sverige. I USA har man däremot genomfört studier på organisationskulturens inverkan på socialarbetares inställning till sitt arbete, personalomsättning samt servicekvalité inom offentliga barnavårdstjänster. Slutsatsen man kom fram till är att desto mer konstruktiv en kultur är, desto mindre är sannolikheten att anställda inom offentliga barnavårdstjänster lämnar sitt arbete, och att en kultur av konstruktiv karaktär hade en positiv och betydelsefull effekt på hur man förhåller sig till sitt arbete och servicekvalitén jämfört med kulturer av passiv defensiva karaktärer. Det som avses med en konstruktiv kultur är organisatoriska normer för motivation, prestation samt självaktualisering, en konstruktiv kultur anses även vara humanistisk och stödjande. Defensiva kulturer kännetecknas motstånd samt att man motsätter sig förändringar. Inom defensiva kulturer har man även en tendens att söka efter bekräftelse och godkännande av andra. Dessa resultat i kombination med tidigare studier som undersökt liknande arbetsgrupper påvisar att organisationskulturen har en genomgripande påverkan på arbetsgrupper och enskilda socialsekreterare inom offentliga myndigheter (Aarons & Sawitsky, 2006 & Chenot, Benton & Kim, 2009).

Studier som har undersökt organisationskultur samt klimat och deras effekter på personalomsättningen inom offentliga barnvårdsorganisationer visar att klimat och organisationskultur är faktorer av betydande karaktär sett till anställdas avsikter att lämna sin arbetsplats. Anställda med klarare och effektivare incitament samt belöningar för sitt utförda arbete har mindre avsikter att lämna än de som får mindre och oklara incitament (Shim, 2010 & Smith, 2005). Studier har visat att öppenhet inom en organisation är ytterligare en förutsättning som får socialsekreterare att stanna inom en organisation. Det som avses med öppenhet i detta avseende är huruvida socialsekreterare har en möjlighet att uttrycka sig kring sina arbetsvillkor samt ifall man får sina åsikter bemötta. Öppenheten ger i sin tur till upphov till en hållbar och hälsosam arbetsmiljö där socialsekreterarna känner att de har möjlighet att kunna påverka sin situation, ”empowerment”, eftersom man får utrymme att belysa problematiska arbetsvillkor, samt ökad arbetstrivsel vilket i sin kan utgöra en viktig del inom organisationskulturen (Astvik, Welander & Larsson, 2019 & Welander, Astvik & Hellgren, 2017 & Astvik, Welander & Isaksson, 2017, Hopkins, Callow, Kim & Hwang, 2010). Utöver öppenhet så betraktas förmågan att erbjuda sina klienter god service en viktig förutsättning för socialsekreterare att stanna på sin arbetsplats (Astvik, Welander & Larsson, 2019, s. 14).

Man har även forskat kring anställda inom barnvårdsorganisationer och deras avsikt att stanna i sin arbetsplats i relation till professionell organisationskultur och copingstrategier. Professionell organisationskultur karaktäriseras av ett passande ledarskap, handledning och ett klimat som präglas av professionellt engagemang samt kollegialt stöd, dessa beskrivs i flera studier som en bidragande faktor enligt Lee, Forster & Rehner (2010) och Frost, Hojer, Campanini, Sicora & Kullburg (2018). De positiva effekterna som en professionell organisationskultur ger upphov till förmedlas i sin tur genom copingstrategier som i denna studie handlar om direkta åtgärder, positiva tankemönster samt hjälpsökande (Lee, Forster & Rehner, 2010, s. 107). Ledning samt formella utbildningsstrategier har en avgörande roll avseende bibehållandet av personal. Lee m.fl (2010) menar att det inte räcker för arbetsgivare att enbart utbilda sin personal hur man använder sig av copingstrategier utan att man även måste skapa en organisatorisk miljö som underlättar tillämpningen av sådana copingstrategier.

#### 4.4.5 Sammanfattning av forskningsfältet

Samtliga redovisade studier tyder på att organisationskulturen har betydelse för huruvida socialsekreterare stannar på sitt arbete. Likaså visar de på att öppenhet i organisationen är av vikt för minskad stress. Faktorer som bidrar till ökad stress är, enligt vår forskningsöversikt, oskäligen uppgifter, onödiga krav, kvantitativa krav, begränsad erfarenhet, rollkonflikter och otillräckliga resurser. Faktorer som bidrar till minskad stress är stöd från chefer och kollegor, erfarenhet, öppenhet i organisationen och inflytande. Personer som arbetar inom socialtjänsten lider mer av bristande återhämtning än personer som arbetar inom förskola och hemtjänst. En stor andel av socialsekreterare uppgav att de handskades med många

rollkonflikter och att de hade för mycket att göra. Enligt vår forskningsöversikt använder sig socialsekreterare av problemfokuserad och emotionsfokuserad coping. Astvik & Melin (2013) beskriver i sin studie ytterligare fem olika copingstrategier som kan förknippas med problemfokuserad samt emotionsfokuserad coping. De som använder sig av problemfokuserad coping upplever större arbetsglädje. Svenska socialsekreterare använder sig andra professionella och kollegors åsikter för att lösa stressfyllda situationer.

De olika studiernas resultat går hand i hand. Något som vi anser höjer trovärdigheten. De olika studierna bidrar med olika infallsvinklar på forskningsfältet och bidrar till en solid grund inför vår studie. Mycket av den tidigare forskningen som presenterats är dock kvantitativ och eftersom vår studie kommer vara kvalitativ så kommer vi få en djupare förståelse för vilka copingstrategier som används samt hur de uppfattar organisationskulturens påverkan. Det har även inte genomförts studier rörande organisationskultur och copingstrategier i Sverige i lika stor utsträckning som i andra länder.

## 5. Teoretiska perspektiv

Under detta avsnitt kommer vi att presentera de teoretiska perspektiv som genomsyrar vårt arbete. De teoretiska perspektiven som vi kommer utgå ifrån under hela vår studie är Scheins (2004) teori om organisationskultur, Lazarus & Folkmans (1984) teori om problem- och emotionsfokuserad coping samt Astvik & Melins (2013) copingstrategier.

### 5.1 Organisationskultur

Hur man uppfattar och förstår organisationskultur kan variera mellan olika forskningsområden vilket i sin tur medför olika infallsvinklar angående vad organisationskultur innebär. Vissa anser att ömsesidiga idéer och tankar utgör en organisationskultur, medan andra betonar vikten av principer och värderingar. Den emotionella aspekten som innebär att man upplever känslor på ett likartat är även en vanlig uppfattning av organisationskultur (Alvesson, 2015, s. 10).

Enligt Schein (2004) innebär organisationskultur ett mönster av gemensamma grundläggande antaganden som en grupp utifrån sina problem med intern integration och extern anpassning lärt sig att använda och uppfattats vara tillräckligt bra för att betraktas vara giltiga, och att man därmed kan lära upp nya medlemmar i gruppen om det "sanna sättet" att känna, tänka och uppfatta i förhållande till sådana problem (Schein, 2004, s. 17). Bakka, Lindkvist & Fivelsdal (2014) menar att dessa grundläggande antaganden utvecklas gradvis på ett sätt att de eventuellt blir en del av vårt undermedvetna på grund av deras oföränderliga karaktär och obestridda existens. Dessa antaganden skapar en fastslagen sanning inom organisationen

eftersom man av erfarenhet märkt att de bidrar till effektiva lösningar till organisatoriska problem (Bakka m.fl, 2014, s. 128-129). De grundläggande antagandena representerar organisationens filosofi genom att ha fundamentala normer och värderingar som även har en funktion för människor att kunna samtala och uppfatta händelser som sker runt omkring en (Bakka m.fl , 2014, s. 129).

Utifrån Scheins (2004) förståelse utav organisationskultur menar Bakka m.fl (2014) att den externa anpassningen grundar sig på kulturen inom organisationen som en bidragande faktor till "*organisationens överlevnad och anpassning till omgivningen*" (Bakka m.fl, 2014, s. 130) vilket innebär att kulturen inom organisationen anpassas efter omgivningen för att säkerställa dess existens (Bakka m.fl, 2014, s. 130). Den interna integrationen handlar om kulturens bidrag till "*integration av organisationens interna processer och säkrar dess överlevnad och fortsatta anpassning.*" (Bakka m.fl, 2014, s. 130). Den externa anpassningen syftar till att ge en gemensam förståelse för organisationens primära uppgift, utveckla enighet kring målen och hur dessa ska nås, samt utveckla enighet rörande vilka kriterier som man ska utgå från vid utvärdering, och vilka förbättringsstrategier som är de rätta att använda då mål inte möts. (Schein, 2004, s. 88-89). Den interna integrationen innebär att medlemmarna använder samma språk och begreppsapparat. Det finns gemensamma kriterier för vilka som tillhör och inte tillhör gruppen. Organisationen har regler för hur makt uppnås, behålls och förloras. Gruppen bör veta vilket handlingsätt som är erkännansvärd respektive klandervärd. I organisationen uppkommer oförklarliga och oförståeliga händelser. Dessa bör ges innehåll och mening så att medlemmarna i organisationen vet hur de ska hantera dessa (Schein, 2004, s. 112).

Eftersom det finns många olika förståelser av organisationskultur och dess betydelse har vi valt att utgå från begreppen grundläggande antaganden, intern integration och extern anpassning. Detta då vi anser att dessa begrepp ger en bred och djup förståelse av vad en organisationskultur är.

## 5.2 Lazarus & Folkmans (1984) copingteori

Coping kan förklaras som förändringar av kognitiva och beteendemässiga ansträngningar för att klara av interna och externa krav som är krävande eller större än personens resurser (Lazarus & Folkman 1984, s.141). Lazarus och Folkman (1984 s. 14) lyfter fram fyra olika former av stressorer som rör dessa interna och externa krav: *Akuta, tidsbegränsade stressorer*, såsom inför ett bungy jump, operation eller om man stöter på en farlig orm. *Sekvenser av stressorer*, såsom en rad händelser som till följd av en utlösande faktor som till exempel en skilsmässa eller avsked från arbetet. *Kroniska oregelbundna stressorer* som kan ske en gång per dag eller en gång per månad. Det kan vara konfliktfyllda middagar med svärföräldrar eller sexuella problem. *Kroniska stressorer* såsom att växa upp i ett hem med bråkande föräldrar eller kronisk jobbstress kan vara utlöst av en diskret händelse.

Lazarus och Folkman (1984, s. 150, 265-266) identifierar två olika former av coping, det vill säga sätt att hantera stressorer. Dessa två former är emotionsfokuserad och problemfokuserad. Emotionsfokuserad coping innebär att man främst riktar in sig på att hantera sina känslor som utlösts av sina kognitiva uppfattningar snarare än att försöka lösa problemet. Det kan innebära att man förnekar, minimerar, undviker, distanserar sig, positivt jämför eller omdefinierar problemet. Dessa strategier ändrar ofta den initiala uppfattningen av situationen. Vilket gör den känslomässigt lättare att hantera. Problemfokuserad coping liknar problemlösning och man försöker hantera de svårigheter man ställs inför. Vilka problemfokuserande strategier man använder beror på vad man gör och vem man är. Det kan även riktas mot interna processer såsom att arbeta med sin motivation eller utveckla nya förmågor och beteenden. I en stressfylld situation kan dessa två former av coping komplettera varandra. Om man till exempel lyckas tygla sin oro så ger det större möjligheter att lägga energin på att lösa problemet (Lazarus & Folkman 1984, s. 152-153).

### 5.3 Astvik & Melins fem copingstrategier

För att använda oss av ett teoretisk perspektiv som fokuserar på coping som socialsekreterare använder sig av har vi valt att lyfta fram Astvik och Melin (2013) som har vidareutvecklat copingbegreppet och identifierat ett antal copingstrategier som socialsekreterare använt sig av.

#### **Kompensatoriska strategier**

Detta innebär att man försöker upprätthålla en god standard på sitt arbete trots den rådande obalansen. Det kan bland annat handla om att jobba övertid eller hoppa över raster (Astvik & Melin, 2013, s. 64-65). Detta kan beskrivas som problemfokuserad coping då fokus ligger på att lösa problemet (Lazarus & Folkman 1984).

#### **Kravsänkande strategier**

Kravsänkande strategi innebär att man sänker kvalitén i arbetet och strävar efter att endast utföra arbetet till en tillräckligt bra nivå (Astvik & Melin, 2013, s. 66-67). Detta kan innebära en emotionsfokuserad coping då det sker en omdefiniering av problemet (Lazarus & Folkman 1984).

#### **Disengagemang**

Ytterligare en vanlig copingstrategi är disengagemang som blir aktuell vid hopplöshet kopplat till sin arbetssituation. Detta innebär att sammanhållningen bland kollegorna blir lidande och socialsekreterarna fokuserar bara på sina egna uppgifter (Astvik & Melin, 2013, s. 67-68). Detta kan beskrivas som dels en form av emotionsfokuserad coping då det innebär att man distanserar sig men det kan även innebära problemfokuserad coping då fokus läggs på ens egna arbete (Lazarus & Folkman 1984).

## **Voice**

Voice som copingstrategi innebär att man antingen i grupp eller självständigt uppmärksammar och yttrar sitt missnöje (Astvik & Melin, 2013, s.68). Detta kan beskrivas som problemfokuserad coping då man försöker lyfta frågan för att få en bättring av situationen (Lazarus & Folkman 1984).

## **Exit**

Exit innebär att man hanterar sin arbetssituation genom att lämna den och anledningen till att många använder sig utav denna strategi är för att man inte anser att man på ett professionellt sätt kan genomföra sitt arbete, och känslan av att man sällan hinner med det man borde hinna med (Astvik & Melin, 2013, s. 69). Detta kan beskrivas problemfokuserad coping då socialsekreteraren löser problemet genom att lämna arbetsplatsen (Lazarus & Folkman 1984).

I denna studie har vi valt att utgå utifrån Scheins (2004) teori om organisationskultur, Astvik & Melins (2013) fem copingstrategier samt Lazarus & Folkmans (1984) problemfokuserade samt emotionsfokuserad coping. Skälet till att vi valt att utgå från Scheins (2004) teori om organisationskultur är för att begreppen *grundläggande antaganden*, *intern integration* och *extern anpassning* tillsammans ger en tydlig och greppbar bild över vad en organisationskultur är. För att få en bas i vad coping innebär så har vi valt att använda oss utav Lazarus och Folkmans (1984) teori om coping som identifierar två former av coping. För att sedan bygga vidare på dessa två har vi valt att använda oss av Astvik och Melins (2014) fem copingstrategier för att få en tydligare koppling till copingstrategier bland socialsekreterare.

# 6. Forskningsmetod

Studien syftar till att undersöka hur socialsekreterare som arbetar med barn och ungdomar hanterar samt förhåller sig till stress, och även belysa hur de upplever organisationskulturens betydelse för deras förmåga att hantera stress. Detta har vi undersökt genom ett kvalitativt tillvägagångssätt i form av sex semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare verksamma inom Socialtjänstens enheter för barn och unga.

## 6.1 Urval

Urvalsprocessen som tillämpats i vår studie är ett bekvämlighetsurval. Ett bekvämlighetsurval innebär att man använder sig av personer som finns tillgängliga. Detta gjorde vi genom att söka respondenter i en socionomgrupp på Facebook. Vi använde oss även av ett snöbollsurval som innebär att vi initialt kontaktade respondenter som kunde vara aktuella för forskningen och genom dessa respondenter fick vi i sin tur kontakt med andra

personer som kunde vara relevanta för forskningens syfte och tema. Ett snöbollsurval är generellt mest applicerbart på kvalitativa studier (Bryman, 2008, s. 194, 196-197). Generaliserbarheten påverkas genom att vi använt ett bekvämlighetsurval. De som valde att delta genom Facebook kan mycket väl vara just de som upplever mycket stress och anser att de har mycket att tillföra. Det skulle även kunna vara så att de som är stressade väljer att inte ställa upp på en C-uppsats då de inte anser att de har tid för sådant. Genom snöbollsurvalet så skulle en eventuell nackdel vara att respondenterna känner till varandra och kanske därför väljer att inte delge information på grund av oro för repressalier. Däremot så verkade det som att respondenterna talade öppet och fritt och därmed verkade inte det vara något bekymmer. Vi intervjuade socialsekreterare som huvudsakligen är verksamma inom Socialtjänstens enheter för barn och unga. Respondenterna kommer från två olika kommuner inom Stockholms län, från fem olika enheter, med olika erfarenheter och bakgrunder inom det sociala arbetet med barn och unga. Intervjupersonerna bestod utav 5 kvinnliga socialsekreterare samt 1 man.

Åldersspannet på de intervjuade låg mellan intervallet 24-40 år. Samtliga intervjupersoner arbetar inom Socialtjänsten med inriktning mot barn och unga. Tre utav intervjupersonerna har tidigare arbetat med andra målgrupper, en har jobbat med ensamkommande barn, en annan i kvinnojour och en annan med vuxna missbrukare. En intervjuperson arbetar som insatshandläggare vilket innebär att hon i huvudsak fokuserar på insatserna som ska aktualiseras, och en annan intervjuperson har för närvarande en jourbaserad tjänst inom Socialtjänsten där det mestadels prioriteras akuta ärenden som berör barn. Personen har dock tidigare arbetat som en "vanlig" handläggare med barn och unga. Fyra intervjupersoner arbetar som handläggare på utredningsenheter för barn och unga. Intervjupersonerna arbetar med olika åldersgrupper, där den ena arbetar med barn från 13-20, och en annan som insatshandläggare med barn från 0-12 år. Sammanlagt så arbetar våra respondenter på 5 olika enheter varav 2 respondenter arbetar på samma enhet. Initialt så upplevde vi svårigheter med att få kontakt med socialsekreterare som ville delta i studien och efter eventuell kontakt så var vi tvungna att boka om flera intervjuer på grund av tidsbrist samt akuta ärenden hos socialsekreterarna.

## 6.2 Intervjuer

Vi har använt oss av semistrukturerade intervjuer vilket innebär att vi ställde frågor utifrån relativt specifika teman, så som stress, coping och organisationskultur. Frågorna som vi förberett innan behövde inte komma i en viss ordning och vi kunde även ställa frågor utöver de vi hade i vår intervjuguide då något intervjupersonen sa väckte vårt intresse. Intervjupersonerna fick även med en semistrukturerad intervju en stor frihet att formulera sina svar (Bryman 2008, s. 415). Intervjuerna genomfördes på respondenternas arbetsplatser,



vissa intervjuer ägde rum i deras privata kontor och andra i mötesrum som finns på deras arbetsplats. Vi har därefter transkriberat intervjuerna.

### 6.3 Analysmetod

Metoden som tillämpas i denna uppsats är en kvalitativ metod med ett abduktiv ingångssätt. Abduktion innebär att det sker en växling mellan empiri och teori genom processen. Empirin tolkas genom ett hypotetiskt mönster. Den tolkning som sedan görs stärks genom nya observationer (Alvesson & Sköldberg, 2008, s. 55).

För att analysera materialet använde vi oss av tematisk analys. Detta innebär att vi tillsammans efter flera genomläsningar började koda materialet. Vi utgick från vår teoretiska ram, organisationskultur och coping, när vi kodade materialet men var även öppna för saker vi fann intressanta som inte var kopplade till våra teorier. Dessa koder delades sedan in under olika övergripande teman. Vilka var stress, coping och organisationskultur. Dessa övergripande teman reviderades och delades in i olika subteman (Bryman 2008, s. 528-529, 551). Till stress blev subteman symptom samt relationer till klienter. Till organisationskultur blev subteman organisationskulturernas gemensamma drag, professionell organisationskultur samt organisationskultur som präglas av tystnad och bristande stöd. Vi analyserade materialet tillsammans för att säkerställa att vi tolkade resultatet på ett likartat sätt.

### 6.4 Reliabilitet

Bryman (2008, se LeCompte & Goetz 1982) delar upp reliabiliteten i två kategorier: dels externa reliabiliteten som går ut på ifall den genomförda undersökningen kan repeteras, och i sådana fall i vilken omfattning. Bryman (2008) menar att detta är ett svårt krav att uppnå vid en kvalitativ undersökning då man inte kan göra så att studien går att upprepas på grund av svårigheterna att "frysa" en social miljö. Det innebär att de sociala förutsättningar som t.ex är aktuella vid inledningen av en studie inte nödvändigtvis kommer vara det längre fram. Sociala förutsättningar är av föränderlig karaktär och det kan därmed vara svårt att genomföra en studie som kan anses vara replikerbar (Bryman, 2008, s. 352). Vi har dock valt att använda kvalitativ forskningsmetod då vi vill fokusera på beskrivningar av verkligheten och då passar det bättre än till exempel kvantitativ forskningsmetod. Fokuset ligger på att förstå den sociala verkligheten på grundval av hur våra respondenter tolkar denna verklighet (Bryman, 2011, s. 340–341).

Den interna reliabiliteten innebär att man inom sin forskningsgrupp kommer fram till en gemensam tolkning och konsensus över det man observerat under studiens gång (Bryman, 2008, s. 352). I vårt fall har vi försökt uppnå detta kriterium genom att gemensamt gå igenom inspelningarna av våra intervjuer för att säkerställa att vi förstått det som sagts på ett korrekt sätt.

## 6.5 Validitet

Den interna validiteten betyder att de teoretiska utgångspunkterna samt observationerna man samlar på sig under studiens gång skall kunna vara förenliga med varandra. Detta kriterium menar man kan vara en styrka inom ett kvalitativt tillvägagångssätt eftersom forskaren kan under en längre tid av att studera och observera gruppen som är aktuella för studien garantera att det man observerat ligger i linje med begreppen man avser undersöka (Bryman, 2008 s. 352). Då vår teoretiska utgångspunkt genomsyrar hela syftet med studien så anser vi att det empiriska materialet och teorierna är förenliga med varandra.

Extern validitet går ut på hur pass generaliserbar studiens resultat är i förhållande till andra situationer och sociala miljöer. Detta menar man är en svaghet sett till den kvalitativa forskningen på grund av det avgränsade urvalet man oftast använder sig utav (Bryman, 2008, s. 352). Den externa validiteten kommer bli komplicerad för oss att uppnå eftersom vårt urval kommer vara begränsat till ett område inom Socialtjänsten och sett till antalet personer vi kommer att intervjua. Eftersom vi även kommer utgå utifrån ett bekvämlighetsurval så kommer troligtvis urvalet inte konstateras vara karakteristiskt för populationen (Bryman, 2008, s. 196). Men då det är kvalitativ studie så ges det en fyllig redogörelse för detaljer inom kulturen och på så sätt kan det förse läsaren med en utgångspunkt så de själva kan bedöma hur överförbara resultaten är (Bryman 2008 s. 355).

## 6.5 Etiska överväganden

Rogers (2012, s. 869) diskuterar olika former av maktobalans som kan uppstå i samband med forskning. Där respondenter i utsatta lägen kan hamna i underläge och forskaren hamnar i en position som expert. Då vi har intervjuat socialsekreterare anser vi inte att de hamnat i ett utsatt läge. De har avslutat sin socionombildning och vi är i processen som studenter. Det är snarare de som är experterna. Det kan däremot vara ett känsligt ämne för somliga då de eventuellt kanske känner att deras situation på jobbet kan bero på personliga tillkortakommanden. Det kan även vara känsligt då de kanske inte vill att deras chefer ska få tillgång till deras åsikter och upplevda situation på arbetet. Därför är det av stor vikt att vi kan försäkra deras anonymitet. Vi utgick från Vetenskapsrådets (2011) forskningsetiska grundprinciper.

*Informationskravet* innebär att vi informerade respondenterna om vilken deras roll i vår studie är. Vi informerade om att vi hade för avsikt att spela in intervjun och att det är frivilligt att delta. Vi informerade även om att de när som helst kunde välja att avbryta intervjun eller välja att inte svara på vissa frågor. Denna information gavs muntligt på förhand.

*Samtyckeskravet* innebär att för att genomföra intervjun så måste vi fått respondenterna samtycke till att delta. Detta gäller alltid när deltagarna deltar aktivt. Enligt samtyckeskravet har en respondent rätt att själva avgöra på vilka premisser de är villiga att delta. Detta kan argumenteras att vi frångick då vi hade som villkor för deltagandet att vi kommer spela in intervjun. Samtliga respondenter har lämnat sitt samtycke.

*Konfidentialitetskravet* innebär att personuppgifter och information som möjliggör att utomstående kan identifiera en respondent ska förvaras på så sätt att ingen utomstående kan komma åt dem. Vi har anonymiserat våra deltagare och efter transkriberingen raderade vi intervjuerna som förvarats på våra telefoner med kodlås. Transkriberingen förvaras på våra privata datorer som ingen annan har tillgång till. Vilka vi efter uppsatsens sammanställning kommer radera.

*Nyttjandekravet* innebär att informationen som vi samlar in inte få utnyttjas för kommersiellt bruk eller andra syften som inte är vetenskapliga. Uppgifterna får inte heller användas för att fatta beslut som direkt påverkar intervjupersonen, så som tvångsintagning. Vi använder endast informationen i vår uppsats.

## 7. Resultat och analys

I detta avsnitt kommer vi att presentera respondenternas svar som därefter skall analyseras utifrån våra tillämpade teorier och tidigare forskning. Vi kommer att analysera de olika svaren utifrån våra 3 centrala teman samt sub-teman. Dessa teman består utav stress, organisationskultur och copingstrategier. I vår analys har vi kodat respondenterna som R1 till R6.

### 7.1 Stress

Samtliga respondenter upplevde att det var stressigt på deras arbetsplatser. Mycket av stressen rörde det administrativa arbetet. Två av respondenterna hade inget administrativt stöd på sina arbetsplatser och upplevde detta som belastande. Utredningar som håller på att gå ut och svårigheter att få tag på folk var även det stressfaktorer. En av respondenterna uttryckte att utöver det administrativa arbetet var det även ”onödiga” möten som de måste delta i.

*”Allt administrativt pyssel. Alltså typ så här: varje vecka så ska vi lämna in massa olika listor, vi ska sitta och gå igenom våra ärenden, tala om hur långt vi har kommit i allting. Vilket tar enorma mängder tid. En hel dag kan gå åt till att vi ska sitta och administrera (...) Och så möten också. En massa onödiga möten. Det är möten hela tiden. På olika sätt.” (R2)*

Denna upplevelse kan kopplas till Welander, Astvik & Hellgren (2017) som lyfter fram att socialsekreterare i större utsträckning upplever att de har oskäligen och onödiga uppgifter i jämförelse med de som arbetar mer behandlande. Samtliga respondenter uppgav att de hade mycket att göra och var tvungna att prioritera bort vissa arbetsuppgifter. En respondent lyfte ärendemängden och allt arbete kring ett LVU som stressande och det innebar att prioriteringar behövde göras.

*”Det är mer arbetsmängden. Och sen kan det va det här med att man.. om man får ett LVU. Om det blir att man måste skriva ett LVU då behöver man göra ett väldigt stort arbete kring det och då blir det så att andra arbetsuppgifter måste läggas åt sidan. Så att aa.. i samband med att man behöver ta ett LVU kan jag tycka att det blir mycket.” (R4)*

Detta ligger i linje med Tham (2017) som beskriver hur det skett en ökning av socialsekreterare som uppger att de har för mycket att göra år 2014 jämfört med år 2003. En respondent uttryckte även en annan form av stress som rörde arbetet som måste utföras emot sin egna professionella bedömning. Detta på grund av budgetar som inte tillåter barn att fortsätta med den insats de har blivit beviljade.

*”Alltså bara den saken att man vet att man är den som måste vara dels den som säger det till den här familjen. Vara den som fattar dom här besluten alltså rent i systemet (...) Jag upplever mycket mer moralisk stress än vad jag upplever annan stress. Alltså den här typ ”jag hinner inte”. Jag har mycket svårare att distansera mig från det här. Det här är inte rätt” (R6)*

Respondenten hade svårt att förlika sig med att hon behövde hålla koll på budgeten. Hon menade att de gjort sin bedömning att behovet finns och det kan inte tillgodoses på annat sätt. Därav borde insatsen kvarstå. Detta går i linje med Thams (2017) studie som visar att inflytandet har blivit mindre för socialsekreterare mellan år 2003 och år 2014. De motstridiga kraven som respondenter upplever menar Welander, Astvik & Hellgren (2017) i större utsträckning drabbar socialsekreterarna än deras chefer. I citatet ovan uttrycker respondenter att hon i huvudsak upplever moralisk stress. Detta tema återkom i andra intervjuer, där en annan respondent uttryckte även att hon upplever en stress när hon känner att hon inte har förmågan att ge barnet det hon anser att den behöver.

*“Men jag har också tänkt att det är en stress för mig att jag inte kan ge barnen det jag tycker de behöver och jag kan tycka... men det är ett problem som är på politikernivå.. men det kan störa mig t.ex att vi har barn som sitter i eh, aa men positioner. som egentligen vi kan förbättra om vi inte var så himla byråkratiska. Så kan jag tycka... det finns mycket som jag tycker det är jättetokigt” (R4)*

Även detta kan tolkas som en form av moralisk stress. Förmågan att kunna erbjuda sina klienter en god service är något som Astvik, Welander och Larsson är av vikt för att socialsekreteraren ska stanna på sin arbetsplats.

### 7.1.1 Symtom

Bland respondenterna så var det flera som upplevde symtom av sin stress. En av respondenterna verkade vara väl bekant med konsekvenserna av stressen då många i hennes arbetsgrupp varit drabbade, inklusive hon själv.

*”Jag kan få ont i bröstet och få lite svårt att andas när det blir för mycket. (...) Vi är många i gruppen som har varit sjukskrivna till och från. Just på grund av att det vart lite för pressat och man har fått lite ångest och sömnsvårigheter och så.” (R2)*

Att stressen påverkar hälsan negativt är något som Aronsson, Astvik och Gustafsson (2010) lyfter fram. De berör symtom såsom magont/magbesvär, värk i kroppen, sömnsvårigheter, nedstämdhet och huvudvärk. Tre av våra respondenter lyfter symtom som hjärtklappning och ont i bröstet något som kan tyckas vara än allvarligare. Flera respondenter talar om irritation, trötthet och nedstämdhet. Nedstämdheten är något som respondent 1 känner igen sig i när det blir för mycket.

*”Aa men det är samma där liksom på den tiden då blir man otillräcklig, det är det man hinner knappast avsluta utredningar i tid och allt du gör blir halvdant och det blir inte fullständigt och du blir inte nöjd med det och då står och matar, matar och matar, och blir aldrig klar och kommer aldrig bli klar, det gör att man rent psykiskt så mår du sämre, du är deppig, stressad... aa.” (R1)*

Stress som är ihållande kallar Lazarus & Folkman (1987) för en kronisk stressor. Det är något som verkar vara återkommande bland våra respondenter, att lugna perioder på arbetet när man hinner återhämta sig är få, samt känslan av att vara otillräcklig. Vissa respondenter uppgav att deras enda återhämtning var en eventuell föräldraledighet och semestern. En respondent reflekterar över hur det var när hon var ny på jobbet.

*”Men jo,, symtom! på stress. det var också de där första månaderna det var något...jag glömde jättemycket, det var också att jag fått väldigt många ärenden på en gång och jag hade noll koll..” (R4).*

Arbetsbelastningen menar Welander, Astvik & Hellgren (2017) upplevs värre för de som har mindre erfarenhet och att detta är något som blir bättre när man arbetat i flera år. En av våra respondenter uppgav hur hennes stressen även påverkade hennes privatliv.

*”Man gör det man måste men ett tag så satt jag ju bara i soffan när jag kom hem och bara: Jag orkar inte. Jag kan inte tänka och jag vill inte göra någonting på helgerna. Vill inte träffa människor. Jag kände mig mätt på att träffa folk. Och jag ville inte lyssna på kompisar och*

*anhörigas problem. Alltså jag kände bara att jag vill inte höra någonting om nån annans liv liksom.” (R6)*

Astvik och Melin (2013) lyfter fram hur en hopplöshet bland socialsekreterare kan bidra till att de distanserar sig från kollegor. Vår studie tyder på att det även kan ske en distansering från anhöriga och vänner. En annan respondent lyfte även att ett ordnat privatliv var av vikt för att kunna klara av stressen på arbetet. Detta då hon blivit sjukskriven när hon upplevde stress i både hennes privatliv och arbetsliv. Det förekom även respondenter valt att sjukskriva sig några dagar för att få lite återhämtning.

### 7.1.2 Relationer till klienter

Att stressen påverkar socialsekreterarnas förmåga att skapa och bibehålla goda relationer till sina klienter var något samtliga respondenter uttryckte. En respondent uttryckte svårigheterna med att skapa relationer i den initiala fasen.

*”Ibland måste man ju lägga jättemycket tid på att bygga relation och ibland så har man inte den tiden. Och jag tror att det påverkar både relationen.. Alltså att. . Ja men man kanske inte hinner prata, hinner svara i telefon, hinner liksom göra det där lilla extra för att bygga tillit. Så det tror jag absolut påverkar. Jag tror att det påverkar vad dom säger också. Alltså vad.. Hur mycket dom vill berätta om sin situation.” (R6)*

Detta relationsbygge menade respondenten är en viktig del av arbetet när det gäller att få fram information för att bäst hjälpa barnet. En respondent menade att stress och tidsbrist skapade ett fokus på problemet och lämnade lite utrymme till att vara medmänsklig

*“Ja men ibland kan det väl vara att jag blir lite sämre. Alltså jag blir inte så empatisk. Jag kanske blir lite mer utredare bara och ”nu kör vi på här” istället för att ta den här extra halvtimmen och sitter och säger att man förstår och är mer inkännande ” (R2).*

En respondent lyfte hur stressen kan innebära att man brister i sin professionalitet gentemot sina klienter.

*“ Ja ibland hinner man inte ta vissa telefonsamtal lika länge som de kanske vill.. eh och det kan vara så.. jag har någon gång varit.. alltså det var jättemycket och jag... röt till lite mot en klient (..) och då ringde jag och bad om ursäkt och sa att jag kanske var lite för hård där ” (R4)*

Kim, Ji & Kao (2011) menar i sin studie om psykisk hälsa och utbrändhet att symtomen från utbrändhet kan innebära en försämrad relation till sina klienter. Detta är något som går i linje med vad respondenterna säger. Symtomen på stress kan rinna över på klienten.

Sammanfattningsvis framgår det av våra intervjuer att stressen som socialsekreterarna upplever grundar sig på hög arbetsbelastning, administration, moralisk stress samt upplevelsen att inte kunna erbjuda god service. Stressen respondenterna talade om gav både

fysiska och psykiska symtom men hade även en negativ effekt på relationer i privatlivet och till klienter.

## 7.2 Coping

I våra intervjuer har vi kunnat identifiera flera copingstrategier som respondenterna använder sig av. Bland respondenterna går det att identifiera *Voice* som en copingstrategi. Astvik & Melin (2013) menar att denna strategi går ut på att man dels kollektivt uttrycker sitt missnöje vilket följande respondent tillsammans med sina kollegor har gjort. Detta kan utifrån Lazarus & Folkmans (1984) copingteori förstås som problemfokuserad coping då man genom att uppmärksamma problemet vill komma fram till en lösning. En respondent uttryckte även att man kollektivt gjort uppror mot den rådande tystnadskulturen inom deras organisation.

*“Ja alltså mina kollegor.. till och från har stödet varit ganska bra.. ibland har vi gått ihop och sagt ifrån och skrivit liksom något brev eller någonting och då har det funkade bra” (R1)*

*Voice* som copingstrategi används även individuellt (Astvik & Melin, 2013). Följande respondent valde att protestera mot de obligatoriska “innovationstimarna” på sin arbetsplats genom att inte delta på dem för att hantera sin stress och arbetsbelastning. Detta går även att koppla till en problemfokuserad coping då man i detta fall struntar i “innovationstimmen” för att få tid att utföra sitt arbete. Att respondenten även väljer att strunta i ett gemensamt moment går även att koppla till Astvik & Melins (2013) disengagemang då man i detta fall kan påverka sammanhållningen kollegor emellan för att fokusera på sina arbetsuppgifter.

*“Alltså den stressen är jättesvår att hantera. Ibland kanske jag bara struntar i saker. Alltså såhär, jag kan bara ”Nej men jag går inte dit idag. Och så så blir jag bara. Alltså jag kanske blir ifrågasatt. (...) Jag kommer inte gå på innovationstimmen idag för jag hinner inte. Men alla måste gå på innovationstimmen. Ah! Men jag gör inte det. Jag kan ju vara lite.. rabiatt så på det sättet” (R2)*

Samma respondent uppgav även att hon blundar och på ett sätt disengagerar sig från sina arbetsuppgifter på grund av tidsbristen att utföra sina arbetsuppgifter. Astvik & Melin (2013) uppger att disengagemang som copingstrategi kan förekomma när man känner en hopplöshet kopplat till sin arbetssituation. Detta kan även enligt Lazarus & Folkman (1984) uppfattas som en emotionsfokuserad coping då man distanserar sig från arbetet man bör utföra för att hantera sin stress.

*“Och stressen med akterna är att jag bara låter dom ligga. Alltså jag såhär.. jag blundar. Okej där ligger dom det är sjukt fel men det är inte mitt fel för jag har inte tid. Så att jag blundar väl. Men sen så kan det ju finnas stress i ärenden också, när det blir tunga ärenden och man liksom går och ältar och sådär. Och då har jag haft en strategi och träna. För då,*

*det är klart att ärendena finns kvar men jag känner mig piggare och får utlopp för jätte mycket frustration.” (R2)*

Följande respondent uppger att hon då och då ta med sig arbetet hem på grund av perioder som kräver det. Att arbeta hemifrån kan tyda på att man använder sig utav en kompensatorisk copingstrategi enligt Astvik & Melin (2013) med en problemfokuserad inriktning (Lazarus & Folkman, 1984).

*“Det finns ju perioder när man tyvärr måste jobba över. Jag vill helst inte ha med mig jobbet hem i min lägenhet men ibland har jag tagit med mig datorn just för att kunna få en timmes paus komma hem och så sen jobba vidare på kvällen.” (R5)*

Respondenterna har även uppgett hur stress och hög arbetsbelastning har haft en inverkan på kvalitén på arbetet de utför. Socialsekreterarna har bland annat varit tvungna att göra omprioriteringar och en respondent berättade att de ibland varit tvungna att överskrida utredningstiden som ligger på 4 månader. Följande respondent menar att man i vissa perioder har lämnat in utredningar som anses vara “good enough”. Detta kan enligt Astvik & Melin (2013) innebära en kravsänkande copingstrategi då det innebär att man sänker kvalitén på sitt arbete på en tillräcklig nivå. Enligt Lazarus & Folkman (1984) kan detta ses som en emotionsbaserad coping då man gör en omdefinition av problemet.

*“I vissa fall får vi bara säga att det här är good enough.. det är ok. Det finns ingen risk för att, liksom risk för liv och säkerhet, så lägre prioriterade ärenden.” (R4)*

*“Ibland hinner man inte det för man får prioritera. Dom tyngsta ärendena där det är såhär superhög oro där pratar vi ju såklart med barnen. Men vissa som är så här.. aa.. Jamen där det är såhär föräldrakonflikter kanske barnen mår inte helt bra men det är ingen så här akut fara för deras liv (R2)”*

Följande respondenter uppgav att de i perioder har en tendens att distansera sig från sina kollegor och andra gemensamma aktiviteter såsom fikastunder för att hinna med sina arbetsuppgifter och arbeta på sin “egen hög”. Detta kan tyda på att respondenterna använt sig utav en kompensatorisk copingstrategi som enligt Astvik & Melin (2013) innebär att man hoppar över raster för att kunna upprätthålla en bra standard på sitt arbete trots sin höga arbetsbelastning. Detta går även att koppla till Lazarus & Folkmans (1984) problemfokuserad coping då socialsekreterarna i detta fall försöker lösa problemet genom att hålla sig borta och fokusera på sitt arbete.

*“Sen så har det hänt under vissa perioder, när man har mycket att göra att man inte pratar och umgås lika ofta, man kanske struntar i de gemensamma fikastunderna t.ex för att hinna med sina utredningar.” (R3)*



*“Har jag väldigt stressigt så blir det lätt att man låser in sig på sitt kontor. Går inte på fikaraster. Ja, håller sig ifrån. Förutom när man ses under besök eller möten och så.. Med klienter. Men annars så kan jag vara väldigt duktig på att stänga in mig” (R5)*

Trots att samtliga respondenter i perioder har haft en tendens att distansera sig från sina kollegor så uppger samtliga på olika sätt hur viktigt det kollegiala stödet är för dem. Följande respondent förklarar att hon antagligen inte orkat om det inte vore för hennes kollegor. Astvik & Melin (2013) menar att sammanhållning kollegor emellan är en viktig faktor sett till att kunna hantera sin arbetssituation, trots att arbetsbelastningen ibland kan utgöra ett hinder för sammanhållningen. Vikten av det kollegiala stödet går att koppla till Lee m.fl (2010) och Frosts m.fl (2018) forskning där de kom fram till att ett klimat på en arbetsplats som bl.a präglas av kollegialt stöd leder till att fler socialsekreterare stannar på sin arbetsplats. Detta går även att koppla till Chun-Ok Jangs (2019) studie där han kommer fram till att bland annat stöd från kollegor är viktigt för att reducera stress och öka problemfokuserad coping då det visat sig att de som använder sig av problemfokuserad coping upplever mer arbetsglädje till skillnad från de som använder sig utav emotionsfokuserad coping.

*“Utan mina kollegor så skulle det vara jättetråkigt på jobbet och jag skulle aldrig orka med det här, de är de som också är anledningen att man faktiskt.. och nu har de som jag umgåtts mycket med har slutat, så det har ju också påverkat, så det blir lite tråkigare, men som jag sagt till dig innan så har vi mycket högt i tak, är det någonting som känns jobbigt så tar vi upp det med varan, det är sällan vi gör det för alla är så uppe i sitt liksom men det är en annan sak.. men vi tar väldigt mycket hjälp av varann.” (R4)*

Flera av våra respondenter har någon gång övervägt att säga upp sig på grund av stressen de upplever på sin arbetsplats. Följande respondent förklarade att han tänkt på att säga upp sig, på grund av att man upplever att det är det enda sättet man har möjlighet att påverka. Respondenten har dock inte lämnat sin arbetsplats men tankemönstret går att koppla till Astvik & Melins (2013) copingstrategi *Exit* som innebär att man lämnar sin arbetsplats för att hantera sin arbetssituation. Detta uttalande går även att koppla till Lazarus & Folkmans (1984) problemfokuserad coping då man löst problemet genom sin uppsägning.

*“Nej det är väl när det trillar in utredning efter utredning och man säger jag orkar inte längre, jag fixar inte fler, och att man inte kan lägga fler utredningar på mig o ändå så gör man det... och då tänker man då får man väl säga upp sig det är det enda sättet du har möjlighet att påverka.” (R1)*

Respondent 6 uppgav att hon hanterat stress genom att samtala med kollegor och genom handledningen som erbjuds på arbetsplatsen. Dock menar hon att det inte varit enkelt att hantera stressen och att hon därför sagt upp sig från sin arbetsplats, på detta sätt har hon hanterat sin stress. Att säga upp sig från sin arbetsplats går att koppla till Lazarus &

Folkmans (1984) problemfokuserad coping då socialsekreteraren i fråga har löst problemet till sin oförmåga att hantera sin stress genom att säga upp sig. Detta går även i sin tur att koppla till Astvik & Melins (2013) copingstrategi *Exit* som innebär att man lämnar sin arbetsplats för att kunna hantera sin arbetssituation.

*“Alltså prata med mycket kollegor.. så..Handledning. Alltså man försöker att.. Ja, det är inte så lätt att hantera stressen. Men jag har ju sagt upp mig så att.. Så det är så jag hanterar stressen” (R6)*

Följande respondent uppger att umgänge med vänner är ett sätt för henne att hantera sin stress. Detta kan man koppla till Alifanoviené, Sapelyté & Gerulaitis (2017) studie om socialsekreterares copingstrategier i Sverige och Litauen, där man kom fram till att svenska socialsekreterare i högre utsträckning använder sig utav vänner och familjs stöd.

*“Ja, jag.. dels går jag olika kvällskurser i till exempel keramik och silversmide och så. Jag behöver få mycket kreativt utlopp som jag inte riktigt får på jobbet. Och sen för min del är det väldigt viktigt att träffa mycket vänner.” (R6)*

En annan respondent uppger att promenader och pauser hjälper henne att hantera sin stress. Ytterligare en annan respondent uppgav även att träning också är något hon utför för att hantera stress. Dessa strategier går att koppla till Alifanoviené, Sapelyté & Gerulaitis (2017) studie där man redogör att socialsekreterare använder sig utav sådana copingstrategier.

*“Nej men asså det gäller att liksom att verkligen ta sina pauser, man behöver kanske ta en 10-15 promenad för att släppa det. Man behöver bryta sina det man gör, och prioritera att man faktiskt gör något annat. Eh, jag tror att det hjälper men jag tror inte det är allt liksom. Men det gäller att planera sitt arbete.” (R4)*

Sammanfattningsvis så kan man se att Lazarus & Folkmans (1984) problem samt emotionsfokuserad coping förekommer hos samtliga socialsekreterare vi pratat med. Sett till Astvik & Melins (2013) presenterade copingstrategier så kan man även se att samtliga förekommer bland intervjuade socialsekreterare. Utöver dessa så hanterar socialsekreterarna sin stress med hjälp av vänner, promenader samt träning.

### 7.3 Organisationskultur

De organisationskulturer som rådde på respondenternas arbetsplatser skiljde sig mycket från varandra men det fanns även likheter. På grund av få respondenter är det svårt att dra några tydliga slutsatser om olika organisationskulturer. Vi kunde dock se tendenser som tyder på en övergripande organisationskultur som verkade genomsyra samtliga respondenters arbetsplatser. Vi kunde även se tendenser på två skilda former av organisationskulturer, en

som är en professionell organisationskultur samt en som vi valt att kalla organisationskultur som präglas av tystnad och bristande stöd.

### 7.3.1 Organisationskulturernas gemensamma drag

Det som är gemensamt för arbetsplatserna är främst stressen. En respondent gav en övergripande bild på hur det är stressigt att jobba med barn och unga. En bild som många respondenter delade.

*”Alltså tror vi alla är medvetna om att vårt arbete innebär stress eftersom vi dels jobbar med barn som kan innebära akuta ärenden så på det sättet så tror jag det, det finns inget hopp att det kommer att förändras så länge man arbetar med den här målgruppen eller socialt arbete i allmänhet egentligen.” (R3)*

Detta går i linje med Scheins (2004) grundläggande antaganden. Det blir till en sanning att arbetet på barn och unga innebär en stress. Detta är något som respondenten uppfattar som sanning och accepterar situationen som den är. Detta skulle möjligen kunna förändras om några nya kom in i organisationen med nya ögon och lösningar. En annan respondent upplevde att organisationskulturen och hur man förhåller sig till sina uppgifter var något som var föränderligt.

*”Alltså jag skulle mer säga att det handlar om det organisatoriska. Liksom hur man har valt att organisera sig och att det är så otroligt beroende av vad det är för politisk strömning. Det som är så stressande är att man hela tiden. Man kan slå om från noll till hundra på ett litet maktskifte. Så då går man från att ”alla barn ska få det som dom behöver och vi ska jobba förebyggande” till såhär ”ge ingen någonting, dom får betala själva”. (R6)*

Så socialsekreterarnas arbetssituation är högst påverkade av vad politiker beslutar och den budget de blir tilldelade. Detta kan på samma gång påverka de grundläggande antaganden som görs inom organisationen. Enligt Schein (2004) så lärs nya medlemmar vilket som är det ”sanna sättet” att tänka och uppfatta saker. Budgetansvar har blivit allt mer centralt inom yrket. Detta kan innebära en förskjutning från att se till barnets bästa och utgå från dennes behov till att hålla allt inom budget. Det går även att koppla till den externa anpassningen som bidrar till organisationens överlevnad och anpassning. Schein (2004) menar att det krävs en enighet kring vilka mål som ska nås och på vilket sätt de ska nås. Detta förändras i samband med maktskifte. Framförallt hur målen ska nås. Det är däremot något som måste genomföras för att säkra organisationens överlevnad.

### 7.3.2 Professionell organisationskultur

Den professionella organisationskultur som bland annat Lee, Forster och Rehner (2010) talar om kännetecknas bland annat av ett passande ledarskap, kollegialt stöd samt professionellt

engagemang. En respondent uttrycker ett öppet förhållningssätt gentemot stress inom hennes organisation där det råder en förståelse för att man kan behöva återhämtning under arbetstid.

*”Jag tror det som är det allmänna förhållningssättet är att vi alla är införstådda i att vi behöver mycket tid att bara få tänka, sitta, alltså vara i stunden också. Och vi behöver få tid före och efter klientmöten till exempel att bara få diskutera vad man kände och så. Och det är det väldigt öppet för. Jag upplever att dom flesta känner och tycker att det är viktigt. Så jag har aldrig upplevt att någon.. ja men blir irriterad på någon som kanske tar en extra kvart den dagen för fika eller så utan det är ett öppet förhållningssätt att vi har väldigt pressade arbetsuppgifter och då måste vi också få återhämta oss under tiden” (R5)*

Detta kan kopplas till Scheins (2004) interna integration. Det finns ett gemensamt förhållningssätt gentemot stress och alla uppfattar det som viktigt att få tid för återhämtning. Samma respondent uttryckte även hur det fanns många tydliga riktlinjer att gå efter och att det var öppet för nya lösningar på deras arbetsuppgifter. Båda dessa citat från respondent 5 tyder på att det råder en öppenhet på hennes arbetsplats. Något som Astvik, Welander och Larsson (2019) menar grundas i att de anställda ges utrymme att uttrycka sig om sina arbetsvillkor och får sina åsikter bemötta.

*”Vi har mycket riktlinjer att gå efter. Vi har ju väldigt tydliga arbetsuppgifter och det finns liksom inte så mycket svängrum att skapa andra arbetsuppgifter så att säga. Men jag tycker ju däremot att det är väldigt öppet för nya lösningar på dom arbetsuppgifter vi har.. Om man säger så.. ja..” (R5)*

En annan respondent uttryckte en liknande öppenhet på hennes arbetsplats där det gavs utrymme att uttrycka sig.

*“Det känns som om man är medvetna inom organisationen att det kan i perioder förekomma stress, och då vill man att alla ska kunna vara öppna med det på till exempel våra morgonmöten där varenda en i teamet får chans att berätta hur man mår och så. Sen är dom väldigt mån om att man ska utnyttja handledningstiderna” (R3)*

Denna form av öppenhet är något som Astvik, Welander & Larsson (2019), Welander, Astvik & Hellgren (2017), Astvik, Welander & Isaksson (2017) och Hopkins, Callow, Kim & Hwang (2010) menar bidrar till en hållbar och hälsosam arbetsmiljö. Båda dessa socialsekreterare trivdes på sina arbeten. Men förutom en öppenhet i organisationen så upplevde de även stöd från sina chefer och kollegor. Samtliga respondenter inom de professionella organisationskulturerna upplevde bra stöd från kollegor och chefer även om de inte alltid kunde hjälpa till.

*”Från arbetskollegor så får man ju medhåll. Dom flesta sitter i samma sits så det kan ju snarare bli en upptrappning av det man själv känner än en avlastning. Men mot chefer så tycker jag dom är väldigt duktiga på att lyssna på oss ofta får man väl så att ”dom ska se vad dom kan göra” eller just det här svaret att ”alla har det tufft just nu men vi måste kämpa på*

*tillsammans.. Det kommer en ljusning”. Däremot så får man ofta också frågan om ”man har något förslag på hur det skulle kunna förändras” och där upplever jag att dom är väldigt öppna när man kommer med förslag på.. a.. nya arbetsätt eller bara små, små saker som skulle kunna förändra våran arbetsdag.” (R5)*

Denna öppenhet inom organisationen samt det kollegiala stödet menar Welander, Astvik och Hellgren (2017) är en bidragande faktor till arbetstrivsel. Respondenten i fråga trivdes väldigt bra på sitt arbete. När det gällde att få sitt arbete uppmärksammat och att få positiv kritik såg det lite olika ut. En respondent tyckte att det blev sämre under stressade perioder och menade att även chefer under dessa perioder var mer stressande och inte hade tid att ge beröm på samma sätt. En annan respondent uttryckte att de ständigt får positiva komplimanger på sitt arbete, bland annat från sina gruppledare.

*“Ja det får vi. Speciellt från min gruppledare som är jättebra och ger alltid positiva komplimanger.” (R3)*

Respondenten uppgav även att hon aldrig haft en avsikt att lämna sin arbetsplats och är generellt väldigt nöjd med sin arbetsplats och ledning. Detta kan relateras till det Shim (2010) & Smith (2009) kommer fram till i sin studie, där de beskriver hur belöningar, som i detta fall kan vara positiv feedback och komplimanger, leder till att färre har för avsikt att lämna sin arbetsplats.

### 7.3.3 Organisationskultur som präglas av tystnad och bristande stöd

En respondent beskriver hur organisationen ser stress som ett individproblem.

*”Alltså jag skulle säga att man ser stress som ett individproblem. ”Du klarar inte. Du kanske inte borde jobba med det här och det är jobbigt”: Det tycker jag är verkligen är den här organisationens grej.. Att man är så här ” Ja, det är jobbigt att jobba på barn och ungdom. Det bara är så liksom”(…) Ärenden kan ju alltid vara tunga men det andra behöver ju inte vara som det är” (R6)*

Respondenten berättar vidare att organisationen har en tendens att förminska socialsekreterarnas arbetsbörda genom att lyfta att andra stadsdelar har ännu fler ärenden per socialsekreterare. Detta kan kopplas till den interna integrationen som bland annat grundas i att medlemmarna i organisationen ska veta vilket handlingsätt som är eftersträvansvärt (Schein 2004). Baserat på respondentens utsaga verkar det eftersträvansvärda vara att vara tyst om sin upplevda stress och vara medveten om att det skulle kunna vara värre. Samma respondent lyfter hur organisationen haft svårigheter att rekrytera socionomer.

*“Man har ju haft ett problem med att rekrytera socionomer under ganska många år, utifrån det har ledningen hela tiden försökt förneka lite grann hur arbetet är eller hur det har blivit*

*för att man vill ju få hit mer personal... så utifrån det har det funnits en tendens att.. ja förnekande och liksom inte så öppet nej.” (R6)*

Detta kan kopplas till den externa anpassningen som handlar om organisationens överlevnad. Den externa anpassningen syftar bland annat till utveckla enighet kring mål samt hur dessa ska nås (Schein 2004). Om målet i detta fall är att ha utbildad personal så verkar sättet att locka dit dem vara att inte nämna de svårigheter som organisationen upplever. Dessa citat tyder på att det råder en tystnadskultur på denna arbetsplats. Något som även stöds av följande citat om hur de i respondentens arbetsgrupp försöker jobba emot detta.

*”Vi har ju en enorm personalomsättning men det är liksom ingen som pratar om det och vi har haft jättemycket som är såhär.. märkligt.. (...) Ett tag så var det så att alla bara.. Eller inte alla men några körde på och tog en massa ärenden och sen mådde jättedåligt men kände att dom kunde inte säga nej och var liksom tvungna att visa sig duktiga. Alltså väldigt såhär ”duktig flicka” grej.. Och den förväntan fanns ju från chefen också uppifrån. Så fanns det sådana som verkligen gick in i den rollen och några av dom har blivit sjukskrivna. Och det var lite såhär tyst.. Alltså man sa inte så mycket och så..” R:6*

Samma respondent uttryckte vidare att frågor de ställde till ledningen ofta förblev obesvarade. Det saknades även administrativt stöd på hennes arbetsplats. De valde vid en omorganisering att ta bort det stödet. Något som belastade situationen ytterligare. En respondent belyser hur det i hennes arbetsgrupp har blivit så att de tar med sig datorn hem för att hinna med.

*”Däremot så har det varit en kultur i min grupp att många tar hem datorn. Så att vi sitter kvällar och helger och skriver. Vilket vi lägger in som flex. Man får ingen övertid eller något sånt där. Och det är för att vi ska hinna ikapp” (R2)*

Detta kan kopplas till Scheins (2004) grundläggande antaganden. Det har blivit det ”berömvärda” att ta med sig arbetet hem för att hinna med. Något som egentligen borde underlättas genom fler anställda då arbetet inte hinns med på arbetstid. Något som respondenten uttrycker att de tidigare blivit lovade men som sedan inte verkställts och ämnet undviks. Det är även en negativ aspekt när det rör återhämtning. Aronsson, Astvik och Gustafsson (2010) menar att ta med sig arbetet hem är allt vanligare hos de som inte är återhämtade med en siffra på 21% i jämförelse med en siffra på 6% bland de som är återhämtade. En annan respondent uttryckte att föra fram sina åsikter kunde skapa en irritation hos chefen och hur vissas ord väger tyngre än andras.

*“Nej men det kan väl bli ibland såhär när jag har börjat lyfta saker att chefen kan bli irriterad och säga att man inte behöver reagera på allt. Det har hon sagt, ”man behöver faktiskt inte reagera på allt (...) Om man ska lyfta något så måste man ha den informella chefen med sig. Annars så blir det lite.. ”Ja,ja men..”. En dels ord väger tyngre (...) Det är*

*väl det här att det är väldigt hierarkiskt.. alltså hur nära man står chefen.. det är väl det som är lite stressande och det är det som jag tycker är lite dysfunktionellt här” (R2)*

En annan respondent lyfte en liknande situation när de på hennes arbetsplats inte får något gehör från cheferna.

*”Alltså min enhetschef har ju snäst åt mig flera gånger när jag har sagt.. När jag framför mer behov, alltså ”vi skulle behöva”.. Dom kan fråga oss så här ”vad behöver ni?” och då har vi sagt det. Vi behöver administrativt stöd. Vi behöver någon som tar hand om dom som kommer nya och vi behöver liksom en närvarande chef. Alltså vi har sagt dom här sakerna och då kan man få såhär snäsigt svar liksom.. att dom bli irriterade av att vi har behov och dom ser ju allt som klagomål så det finns ingen mottagare direkt.” (R6)*

Detta tyder på att det saknas den öppenhet som Astvik, Welander & Larsson (2019), Welander, Astvik & Hellgren (2017), Astvik, Welander & Isaksson (2017) och Hopkins, Callow, Kim & Hwang (2010) talar om. Så positiva effekter som hållbar och hälsosam arbetsmiljö uteblir. Vilket skulle kunna förklara hur en av respondenterna sagt upp sig och den andra söker efter nytt arbete. Det kan även kopplas till Scheins (2004) interna integration då chefen försöker visa att föra fram kritik inte är ett berömvärd sätt att agera. En respondent menade att det var orättvist fördelat på grund av hierarkier och att det till stor del berodde på hur man själv uttryckte sig över sitt egna arbete.

*”Jag tror det är hierarkier och så är det ju såhär att chefen ser bara vissa saker. Chefen kanske inte märker allt man gör och vissa jobbar i det tysta medan andra pratar om hur bra dom är och då blir det som att chefen bara ”ja, hon är så bra”. På nått sätt så köper hon det för att hon säger det. Sen så har vi andra som kanske är mer ödmjuka och kanske har högre krav på sig själva och har lite mer självdistans på nått sätt. Som kanske borde höja sig mer men inte riktigt gör det utan mer är såhär självkritiska, väldigt självkritiska. Då blir det som ”jaha, nämen då kanske det inte är så bra då”. Alltså det är så lättköpt på något sätt. Jag skulle vilja att alla blev uppskattade.. att alla fick någonting så.. Jag tror att det gynnar en arbetsgrupp att alla får cred, det var det jag menar.” (R2)*

Shim (2010) och Smith (2009) menar att organisationer med belöningar, som i detta fall kan ses som positiv feedback har färre anställda som har avsikt att lämna. Respondenten i fråga uppgav att hon söker nytt arbete.

Sammanfattningsvis så tyder vår studie på att organisationskulturen får betydelse för huruvida socialsekreterare uppfattar stressen som hanterbar. Respondenterna inom den icke-professionella organisationskulturen hade sagt upp sig eller hade för avsikt att sluta medan de inom den professionella organisationskulturen upplevde stressen som hanterbar. De respondenter som kom från samma enhet uppfattade organisationskulturen på ett likartat sätt.

## 8. Diskussion

Under detta avsnitt kommer vi att kritiskt diskutera vår metod, resultat och studiens resultat i relation till kunskapsläget och tidigare forskning.

### 8.1 Resultatdiskussion

Samtliga av våra respondenter uppgav att de befann sig i en stressig arbetsmiljö. Stressen grundade sig främst i hög arbetsbelastning, administration samt moralisk stress. Många av respondenterna upplevde symptom av sin stress såsom nedstämdhet, dålig sömn, dåligt minne, hjärtklappning och ont i bröstet. Stressen var något som ibland även rann över på klienter. En respondent uppgav att hon röt till på en klient och en annan uppgav att hon distanserade sig genom att endast fokusera på hennes arbetsuppgift utan att vara medkännande. En respondent distanserade sig från sina anhöriga.

Copingstrategierna våra respondenter använder sig utav består utav det som Lazarus & Folkman (1984) beskriver som problem- och emotionsfokuserad coping. Problemfokuserad coping uppenbarade sig bland våra respondenter genom man kollektivt och individuellt belyser rådande problem för att komma fram till lösningar, struntade i obligatoriska samt gemensamma moment för att hantera sin arbetsbelastning, arbetade hemifrån samt sade upp sig för att lösa problemen. Emotionsfokuserad coping uppenbarade sig genom att respondenterna distanserade sig från sina arbetsuppgifter för att hantera sin arbetsbelastning och omdefinierade problem genom att sänka kraven på sitt arbete. Vi kunde även identifiera att respondenterna använde sig utav Astvik & Melins (2013) fem redovisade copingstrategier som består utav *kompensatoriska* och *kravsänkande strategier*, samt *disengagemang*, *voice* och *exit*. Utifrån våra resultat så kunde vi även hitta indikationer på copingstrategier utöver dessa, såsom promenader och umgänge med vänner.

I vår studie kunde vi identifiera två former av organisationskulturer, en professionell kultur och en organisationskultur som präglades av tystnad och bristande stöd. De som befann sig i organisationskulturen som präglades av tystnad och bristande stöd uttryckte avsaknad av stöd från chefer, så pass att de kunde ignorera frågor, och att det väcktes en irritation hos chefen när man kom med synpunkter. Stress sågs som ett individproblem. En av respondenterna som befann sig inom den organisationskulturen använde sig av copingstrategin exit. En annan respondent använde sig främst av emotionsfokuserad coping såsom kravsänkande strategier men även hon letade efter nytt arbete. Detta tyder på att de som befinner sig inom denna form av organisationskultur har sämre förutsättningar att hantera stressen som råder och att de upplever exit som enda sätt att lösa problemet. I den professionella organisationskulturen fanns det stöd från cheferna och respondenterna fick positiv feedback på deras arbete. Respondenterna uppgav även att det fanns ett bra kollegialt stöd. Det rådde en öppenhet på



dessa arbetsplatser och en respondent uttryckte att deras chefer var öppna för nya lösningar. Respondenterna inom dessa organisationer använde sig i större utsträckning av problemfokuserad coping. Dessa respondenter trivdes i större utsträckning på deras arbeten. Oberoende vilken organisationskultur respondenterna tillhörde så kunde stressen innebära att de distanserade sig från sina kollegor.

Vi kan finna många likheter mellan den tidigare forskningen och resultaten vi kommit fram till i vår studie. I Welander, Astvik & Hellgrens (2017) studie beskriver man hur oskäligen och onödiga arbetsuppgifter kan kopplas till stress och psykiska påfrestningar bland socialsekreterare. Det våra respondenter uppfattade som oskäligen och onödigen arbetsuppgifter är den administrativa aspekten att t.ex gå igenom alla ärenden och listor, som de upplevde tar för lång tid. Aaronson, Astvik & Gustafsson (2010) lyfter i sin studie fram fysiska symtom som främst förekommer hos socialsekreterare som inte upplever att de är återhämtade. Dessa symtom uppgavs vara magont, nedstämdhet, huvudvärk och sömnsvårigheter. Våra respondenter uppgav sig ha flera av dessa symtom och utöver dessa symtom såsom hjärtklappning och minnessvårigheter. Kim, Ji & Kao (2011) lyfte fram hur symtomen på utbrändhet kan påverka relationen till klienten negativt. Vår studie visar på att stress bland socialsekreterarna kan gå ut över klienterna men den tyder på att den även kan gå ut över relationen till anhöriga.

Forskningen från vår forskningsöversikt som ligger mest i linje med vår studie är Astvik och Melins studie (2013) då de använt sig av en kvalitativ metod för att lyfta fram socialsekreterares strategier för att handskas med stress och arbetsbelastning. Vår avsikt var att likt Astvik och Melin (2013) lyfta socialsekreterares copingstrategier samt upplevelser av stress men i ljuset av organisationskulturen som råder. Detta för att se om den har någon påverkan på hur de upplever och hanterar stressen. Vår studies resultat går i linje Astvik & Melins (2013) studie vars samtliga copingstrategier som belysts även användes av våra respondenter. Likt Chung-Ok Jang (2019) beskrev i sin studie så använde även våra respondenter sig av problemfokuserad och emotionsfokuserad coping. Chung-Ok Jang (2019) kom även fram till att stöd från anhöriga, chefer och kollegor är av vikt vid problemfokuserad coping. Detta går att koppla till hur många av våra respondenter uttryckte vikten av det kollegiala stödet. Detta var något som även Welander, Astvik och Hellgren (2017) menar ökar arbetstrivseln, vilket även framkom i vår studie. Däremot så menar Astvik & Melin (2013) att hopplöshet är en bidragande faktor till att man distanserar sig från sina kollegor, och trots att våra respondenter uttryckt hur viktigt det kollegiala stödet är för dem, så kunde vi identifiera att de trots det hade en tendens att distansera sig från sina kollegor för att hantera sin stress och arbetsbelastning. Detta kan innebära en negativ spiral där socialsekreteraren riskerar att bli ensam i sina försök att hantera stressen. Likt Alifanoviené, Sapelyté och Gerulaitis (2017) studie som tar upp copingstrategier såsom träning, umgänge med vänner samt samtal med kollegor så kunde även bland våra respondenter identifiera liknande strategier.

I vår studie så tas öppenhet upp bland våra respondenter, det som avses med öppenhet är utrymme att uttrycka sina åsikter samt att få de bemötta som i sin tur bidrar till en hållbar och hälsosam arbetsmiljö samt ökad arbetstrivsel. Respondenterna som uppgav att de upplevde en öppenhet inom deras organisation trivdes på sin arbetsplats. Respondenternas förhållande till öppenhet ligger i linje med Astvik, Welander & Larsson (2019), Welander, Astvik & Hellgren (2017), Astvik, Welander & Isaksson (2017) och Hopkins, Callow, Kim & Hwang (2010) studier. Det fanns respondenter som uppgav att öppenhet inte fanns på sin arbetsplats, och dessa respondenter förklarade att de inte trivdes på sin arbetsplats. Shim (2010) och Smith (2009) kom fram till liknande resultat att de organisationer med klara och tydliga incitament har färre anställda som har för avsikt att lämna. Vår studie visade att de organisationer där positiv feedback saknades eller var bristfällig hade respondenterna för avsikt att lämna. Tham (2017) beskriver i sin studie att det är allt fler socialsekreterare som upplever att de har för mycket att göra år 2014 jämfört med år 2003. Vidare framkommer det att socialsekreterarna inflytande har minskat mellan år 2003 och 2014. I vår studie visar det sig att flera av våra respondenter upplevde att de har lågt inflytande över sina arbetsuppgifter. Ett exempel på detta är insatser som socialsekreteraren anser borde fortgå, men istället blir tvungen att avsluta den. De som uppgav att de hade inflytande över sina arbetsuppgifter upplevde att det fanns utrymme för nya lösningar. Likt Aarons & Sawitsky, (2006) och Chenot, Benton & Kim, (2009) studier så tyder vår studie på att organisationskulturer som är mer humanistiska och stödjande innebär att fler anställda ämnar att stanna kvar.

En aspekt som vi anser vara av särskilt intresse är fallet där en respondent som en konsekvens av sin upplevda stress har lett till att hon distanserat sig från sina anhöriga. Något som tyder på att stress på arbetet kan få negativa effekter på socialsekreterarnas privatliv. Denna distansering återfinns även på socialsekreterarnas arbetsplatser vilket innebär en ond cirkel för socialsekreterarna, där socialsekreterarna har en tendens att distansera sig från sina kollegor, samtidigt som de uppgav att det kollegiala stödet innebär ett viktigt och stort stöd för deras förmåga att hantera stress vilket vi tror leder till att socialsekreterarna blir ensamma i deras upplevelser av stress. Vi kunde även utifrån våra resultat även se att ingen av våra respondenter som har genomgått en utbildning rörande stresshantering, och vi funderar på om det kan vara en faktor till att respondenterna utvecklat mindre bra copingstrategier.

### 8.3 Metoddiskussion

Många studier som berör liknande forskningsområden har genomförts med en kvantitativ metod, vilket är skälet till varför vi valde att istället ha ett kvalitativt tillvägagångssätt. Vi anser att vår kvalitativa metod, vilket gick ut på att genomföra semistrukturerade intervjuer gav oss en djupare, mer beskrivande och personligare bild av socialsekreterarnas upplevelse och hantering av stress, samt hur de upplever organisationskulturens betydelse för deras upplevelse av stress. Att genomföra semistrukturerade intervjuer med våra respondenter innebar många fördelar för vår studie, då vi hade möjligheten att ställa relevanta följdfrågor

som i sin tur ledde till att vi fick fram mer detalj samt informationsrika svar samtidigt som respondenterna fick utrymme att uttrycka vad de personligen anser vara relevant och viktigt för dem. Styrkan med vår studie är att vi på ett detaljrikt sätt har beskrivit samtliga avsnitt och processer under studiens gång. Detta innebär att man ger chansen till läsaren att avgöra studiens överförbarhet (Bryman, 2008).

Sett till studiens interna reliabilitet som innebär att man inom sin forskningsgrupp kommer fram till en gemensam tolkning av observationer under studiens gång (Bryman, 2008) anser vi att vi uppnått den eftersom vi gemensamt gått igenom våra intervjuinspelningar, transkriberingar samt att vi tillsammans kodat materialet för att säkerställa att vi uppfattat det som sagts på rätt sätt. Däremot så saknas den externa reliabiliteten i vår studie, då den externa reliabiliteten förutsätter att studien är replikerbar (Bryman, 2008). I vårt fall är det svårt att uppnå en extern reliabilitet då vårt tillvägagångssätt är kvalitativt och för att socialsekreterarnas upplevelser och tankar är av personlig karaktär.

Den interna validiteten går ut på att de teoretiska utgångspunkterna och observationer man samlar på sig under studiens gång skall vara förenliga med varandra (Bryman, 2008). Eftersom hela vår studie präglas utav våra teoretiska utgångspunkter så anser vi att vår studie uppnår kriterierna för intern validitet. Den externa validiteten handlar om hur pass studien kan betraktas vara generaliserbar i förhållande till andra situationer och sociala miljöer (Bryman, 2008). Den externa validiteten har därmed varit svår för oss att uppnå då vårt urval sett till antal är begränsat, planen var att vi skulle intervjuar fler än 6 respondenter, dock så fick många förhinder på grund av tidsbrist och akuta ärenden vilket gjorde att antalet respondenter minskade. Att vi enbart samtalat med socialsekreterare från två olika kommuner i Sverige kan innebära en nackdel, då dessa kommuner kan ha olika förutsättningar (exempelvis av ekonomisk karaktär) och befinna sig i olika situationer, vilket gör att respondenternas svar kan påverkas av sådana faktorer och därmed variera, dock så kan det samtidigt innebära en fördel, då vi får ett bredare perspektiv på hur det kan se ut inom Socialtjänstens enheter för barn och unga i överlag i jämförelse med om vi bara skulle pratat med socialsekreterare baserade i en kommun.

Det finns olika teorier man skulle kunna använda i denna studie än de vi valt att utgå ifrån. Skulle man valt att utgå ifrån andra teorier så skulle man kunna tolka och förstå resultatet på olika sätt. Vår teori styr vår tolkning av empirin, men med en annan teori skulle man kunnat komma fram till annorlunda slutsatser.

Svårigheterna vi stötte på under forskningens gång grundar sig på svårigheterna att ställa frågor som berör organisationskultur. Det är komplicerat att fånga upp hur man förhåller sig och ser på en kultur eftersom det är ett fenomen många inte reflekterar över. När vi ställde våra frågor rörande organisationskultur så hade många respondenter svårigheter med att förstå vad vi menar med begreppet vilket ledde till att vi var tvungna att förtydliga dess

innebörd i vår studie. Efter att vi förtydligat så förstod respondenterna och vi kunde därmed få svar på våra frågeställningar.

## 8.4 Förslag till vidare forskning

Vi tycker att det skulle vara av intresse att vidare undersöka hur utbildningar kring stresshantering kan ha för påverkan för vilka sorters strategier man tillämpar vid upplevelse av stress, då det i vår studie framkom att respondenterna inte har deltagit i utbildningar av sådan karaktär. Ytterligare en aspekt som vi inte kunnat gå på djupet med är den moraliska stressen som socialsekreterare kan uppleva i sin yrkesutövning. Detta är något som vi tycker skulle vara intressant att vidare forska och fördjupa sig eftersom detta är något socialsekreterare handskas med regelbundet. Hur påverkar denna form av stress socialsekreterarnas mående samt bild av deras yrkesroll?

# Referenslista

Aarons, G. A., & Sawitzky, A. C. (2006). Organizational culture and climate and mental health provider attitudes toward evidence-based practice. *Psychological Services*, 3(1), 61–72.

Akademikerförbundet SSR. (2019). Socialtjänst under stor press. Hämtad 2019-10-25 från <https://akademssr.se/yrkesfragor/socionom/socialsekreterare>

Alifanovienė, D., Apelytė, O., & Gerulaitis, D. (2017). The Analysis of the Contexts of Coping with the Stress Experienced by Social Welfare Professionals: Experience of Lithuania and Scandinavian Countries. *Social Welfare Interdisciplinary Approach*, 7(2), 62–70.

Alvesson, M. (2015). *Organisationskultur och ledning*. (3., [omarb.] uppl.) Malmö: Liber.

Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.

Antonopoulou, P., Killian, M., & Forrester, D. (2017). Levels of stress and anxiety in child and family social work: Workers' perceptions of organizational structure, professional support and workplace opportunities in Children's Services in the UK. *Children and Youth Services Review*, 76, 42–50.

Arbetsmiljöverket. (2018). *Projektrapport: "Socialsekreterares arbetsmiljö"*. [2015/051465] Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Aronsson, G., Astvik, W. & Gustafsson, K. (2010). Arbetsvillkor, återhämtning och hälsa – en studie av förskola, hemtjänst och socialtjänst. *Arbete och hälsa*, 2010;44(7).

Astvik, W., Melin, M. (2013) Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa?. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(4): 61-73.

Astvik, W., Welander, J., & Isaksson, K. (2017). Sorti, tystnad och lojalitet bland medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 23(3), 41-61.

Astvik, W., Welander, J., & Larsson, R. (2019). Reasons for Staying: A Longitudinal Study of Work Conditions Predicting Social Workers' Willingness to Stay in Their Organisation. *The British Journal of Social Work*.

- Bakka, J. F., Fivelsdal, E., & Lindkvist, L. (2014). *Organisationsteori. Struktur, kultur, processer, 6 uppl.* Malmö: Liber.
- Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C., & Saarinen, A. (2015). Job Stress among Social Workers: Determinants and Attitude Effects in the Nordic Countries. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2089–2105.
- Bryman, A. (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder* (andra upplagan). Malmö: Liber.
- Chenot, D., Benton, A. D., & Kim, H. (2009). The influence of supervisor support, peer support, and Organizational culture among early career social workers in Child Welfare Services. *Child welfare*, 88(5).
- Chun-Ok Jang. (2019). A Study on Mediation Effect of Support System in Job Stress and Coping Behavior of Social Workers. *International Journal of Advanced Culture Technology* 7(1) 14-19.
- Frost, L., Hojer, S., Campanini, A., Sicora, A., & Kullburg, K. (2018). Why do they stay? A study of resilient child protection workers in three European countries. *European Journal of Social Work*, 21(4), 485-497.
- Försäkringskassan. (2015). *Vård och omsorg har flest nya sjukfall i Sverige*. [2015:1] Stockholm: Försäkringskassan.
- Hopkins, K. M., Cohen-Callow, A., Kim, H. J., & Hwang, J. (2010). Beyond intent to leave: Using multiple outcome measures for assessing turnover in child welfare. *Children and Youth Services Review*, 32(10), 1380-1387.
- Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social Work*, 56(3), 258-268.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping [Elektronisk resurs]*. New York: Springer.
- Lee, J., Forster, M., & Rehner, T. (2011). The retention of public child welfare workers: The roles of professional organizational culture and coping strategies. *Children and Youth Services Review*, 33(1), 102–109.
- Ljungblad, A. M., & Näswall, K. (2009). Kan socialt stöd och coping mildra effekterna av stress på ohälsa?. *Arbetsmarknad & arbetsliv*, 15(1), 27-45.
- Mercadal, T. (2018). Organizational culture. *Salem Press Encyclopedia*.

Rogers, Justin (2012). 'Anti-Oppressive Social Work Research', *Social Work Education*, 866-879.

Schein, E.H. (2004). *Organizational Culture and Leadership*. 3rd Edition, Jossey-Bass, San Francisco.

Shim, Miseung. (2010). Factors influencing child welfare employee's turnover: Focusing on organizational culture and climate. *Children and Youth Services Review*. 32. 847.

Smith, B. D. (2005). Job retention in child welfare: Effects of perceived organizational support, supervisor support, and intrinsic job value. *Children and Youth Services Review*, 27(2), 153-169.

Tham, P. (2017). A professional role in transition: Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. *British Journal of social work*, 48(2), 449-467.

Travis, D. J., Lizano, E. L., & Mor Barak, M. E. (2016). "I'm So Stressed!": A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *British Journal of Social Work*, 46(4), 1076–1095.

Vetenskapsrådet. (2011). *God Forskningsned. Vetenskapsrådets rapportserie 1:2011*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Welander, J., Astvik, W., & Hellgren, J. (2017). Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 23(2), 8–26.

Wiklund, Stefan (2005). Social barnavård i nya former. Om marknadsorientering inom barnavårdsarbetet, *Socialvetenskaplig tidskrift*, 12, 149-168.

Zastrow, C. (1984). Understanding and preventing burn-out. *The British Journal of Social Work*, 14(1), 141-155.

# Bilaga: Intervjuguide

## **Inledning:**

Vilket enhet arbetar du på?

Hur många år har du arbetat här?

Hur många år har du arbetat inom yrket?

## **Stress och copingfrågor:**

Upplever du att det är stressigt på din arbetsplats?

- På vilket sätt?

Vilka arbetsuppgifter upplever du bidrar med mest stress?

- På vilket sätt hanterar du stressen?

Är det något annat du upplever som stressande? T.ex hot.

Har du någon gång upplevt att stressen haft en påverkan på kvalitén i ditt arbete?

-På vilket sätt

Har det någon gång bidragit till att du distanserat dig från arbetsuppgifter?

-Isåfall på vilket sätt?

Har det någon gång bidragit till att du distanserat dig från kollegor?

-På vilket sätt?

Har det påverkat din relation till dina klienter någon gång?

-Hur?

Har du övervägt att säga upp dig på grund av stressen?

-Var det vid något särskilt tillfälle?

-Hur kom det sig

Har du någonsin känt att du måste ta med dig arbetet hem?

-Hur ofta?

Tänker du på arbetet på din fritid?

- Vad är det du tänker/känner då?

Upplever du att du har tid för återhämtning?

-Hur återhämtar du dig?



Har du fått några fysiska symtom av din stress?

- Vilka?

Har du fått några psykiska symtom av din stress?

- Vilka?

Har du någon gång varit sjukskriven för att du inte orkat?

- Hur länge?

- Var du återhämtad när du kom tillbaka?

Hur upplever du stödet från dina kollegor?

- På vilket sätt yttrar det sig

Upplever du att du har stöd från chefer?

- På vilket sätt yttrar det sig?

Hur upplever du stödet från dina kollegor?

Hur upplever du stödet från dina närmsta chefer?

### **Organisationskulturfrågor:**

Upplever du att man kan prata öppet och ärligt om saker och ting i din arbetsplats?

Upplever du att du har utrymme att framföra kritik angående arbetsbelastningen (Både till kollegor och chef) ?

- Vad fick du för respons då?

- Blev det några konsekvenser

Upplever du att du har inflytande över dina arbetsuppgifter?

-På vilket sätt?

Finns det något gemensamt förhållningssätt/syn på stress på din arbetsplats?

-Hur ser den ut?

Skulle du beskriva organisationen som öppen när det gäller stress och arbetsbelastning?

-På vilket sätt

Har ni fått någon utbildning i stresshantering?

-Vad gick det ut på?

Har era chefer försökt att underlätta på något annat sätt?

-Hur då?

Får ni positiv feedback och uppmuntran i ert arbete?

Är det något annat som ”sitter i väggarna” på din arbetsplats när det gäller stress?

Är det något annat du skulle vilja delge eller tycker att jag har missat?