

Beteckning: _____



Institutionen för Pedagogik, Didaktik och Psykologi

Upplevelsen av krav, kontroll och socialt stöd hos
ett urval av arbetstagare vid socialtjänsten.

Malin Apelqvist och Cecilia Sankoh
Juni 2009

C-uppsats 10 poäng
Pedagogik

Hälsopedagogiska programmet
Examinator: Peter Gill

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. Bakgrund.....	4
2.1 Psykosocial arbetsmiljö och stress	4
2.2 Stress	5
2.3 Krav- kontroll- stöd- modellen	6
2.3.1 Aktivt arbete	7
2.3.2 Spänt arbete	7
2.3.3 Passivt arbete	8
2.3.4 Avspänt arbete	8
2.3.5 Begreppet krav	8
2.3.6 Begreppet kontroll	9
2.3.7 Begreppet stöd	9
3. Syfte.....	11
3.1 Frågeställningar:.....	11
4. Metod	12
4.1 Survey	12
4.2 Datainsamlingsmetod.....	12
4.3 Undersökningsgrupp	12
4.4 Genomförande	12
4.6 Bortfallsanalys	13
4.7 Bearbetning av data	13
4.8 Reliabilitet och validitet.....	13
4.9 Etiska övervägande.....	14
4.9.1 Informationskravet.....	14
4.9.2 Samtyckekravet	14
4.9.3 Konfidentialitetskravet.....	14

4.9.4 Nyttjandekravet.....	15
5. Resultat/analys	16
5.1 Socialtjänsten som undersökningsgrupp.....	16
5.2 Urval av variabler.....	16
5.2.1 Krav.....	16
5.2.2 Kontroll.....	16
5.2.3 Socialt stöd	17
5.3 Resultatet i undersökningen	17
5.4.1 Upplevelse av krav.....	26
5.4.2 Upplevelse av kontroll i arbetet	26
5.4.3 Upplevelse av socialt stöd	26
5.4.4 Upplevelse av krav, kontroll och socialt stöd.....	27
5.5 Aktivt arbete och avspänt arbete.....	27
7. Diskussion.....	28
7.1 Metoddiskussion	28
7.2 Resultatdiskussion.....	28
Referenslista.....	30
Elektroniska källor:	31
Bilagor: Missivbrev och enkät	

Inledning

Anledningen till att kartlägga upplevd stress gällande krav, kontroll och socialt stöd hos socialtjänsten är att vi ansåg dessa som en intressant undersökningsgrupp, eftersom de verkar för positiva förändringar i utsatta människors liv. Samtidigt som vi önskade ta del av deras upplevda arbetssituation utifrån krav, kontroll och socialt stöd. Denna kartläggning är dessutom tänkt att kunna ligga till grund till framtida personalförbättringar eftersom krav, kontroll och stöd är påverkningbara faktorer.

Enligt Arbetsmiljöverket och Statiska Centralbyrån (2001) har andelen utsatta för höga psykiska krav i arbetet ökat kraftigt. Andelen med liten kontroll samt andelen som saknar möjlighet till socialt stöd från arbetskamrater och arbetsledning tycks också ha ökat. Att vara utsatt för höga krav och låg kontroll i arbetet, spänt arbete, har inom arbetslivsforskningen visat sig kunna leda till stress, även definierat som psykosocial påfrestning. Saknar den anställde samtidigt möjlighet till stöd och hjälp från arbetskamrater och arbetsledning ökar risken ytterligare för ohälsa (ibid.). Det finns omfattande forskning som visar hur kombinationen av höga krav, låg kontroll och lågt socialt stöd leder till ökad förekomst av högt blodtryck, hjärt- och kärlsjukdom, sämre psykologisk hälsa, ökad sjukfrånvaro och försämrad arbetstrivsel (Jeding et al., 1999). En kombination av höga krav och hög kontroll, aktivt arbete, anses däremot som stimulerande och utvecklande (Arbetsmiljöverket & Statiska Centralbyrån, 2001). En välkänd modell som används för att mäta den psykosociala arbetsmiljön är krav- kontroll- stöd- modellen (Jeding et al., 1999). Den beskriver avgörande psykosociala aspekter i arbetssituationen som har betydelse för arbetstagarens stress och hälsa, nämligen krav, kontroll och stöd.

2. Bakgrund

Bakgrunden inleds med en beskrivning om den psykosociala arbetsmiljön följt av begreppet stress. Därefter beskrivs den så kallade krav- kontroll- stöd- modellen. Modellens olika begrepp kommer att definieras och beskrivas mer ingående eftersom det är utifrån dessa begrepp, vi valt att göra vår undersökning. En introduktion om stress anses som väsentligt eftersom krav- kontroll- stöd- modellen avser att mäta just stress.

2.1 Psykosocial arbetsmiljö och stress

Enligt Jeding, Hägg, Marklund, Nygren, Theorell och Vingård (1990) påverkas hälsan av flera faktorer, inte minst av den fysiska och den psykosociala arbetsmiljön. Bortsett från hemmamiljön är arbetsmiljön den miljö människan tillbringar mest tid i, och som därmed påverkar individens välbefinnande i stor utsträckning. Faktorer i den fysiska miljön som kan bidra till ohälsa är mögel och dålig arbetsställning. Bristande socialt stöd och låg upplevelse av inflytande är faktorer i den psykosociala arbetsmiljön som kan resultera i ohälsa (ibid.). Arbetsmiljön handlar därför om individens välbefinnande ur ett fysiskt-, psykiskt- och socialt perspektiv (Iseskog, 1994). Ursprungligen rörde arbetsmiljölagen i huvudsak endast den fysiska miljön. Numera har arbetets betydelse ur psykisk och social synvinkel hamnat allt mer i centrum (Wikman, 1999).

”Det skall eftersträvas att arbetsförhållandena ger möjlighet till variation, social kontakt, och samarbete samt sammanhang mellan enskilda arbetsuppgifter. Det skall eftersträvas att arbetsförhållandena ger möjligheter till personlig och yrkesmässigt ansvar. Arbetstagaren skall vidare ges möjlighet att medverka i utformningen av sin egen arbetssituation samt i förändrings- och utvecklingsarbete som rör hans eget arbete. Arbetet skall läggas upp så att det underlättar kontakt med arbetskamraterna och ger sammanhang mellan arbetsuppgifterna. Stark styrt eller bundet arbete medför särskilda risker för olämplig psykisk eller fysisk belastning och skall därför undvikas. Löneformerna och arbetstidernas förläggning skall beaktas.” (Wikman, 1999, s.39)

Den psykosociala arbetsmiljön är betydelsefull, inte minst därför att den handlar om hur företaget tar tillvara de anställdas kunskaper, ambitioner och kreativitet (Wikman, 1999). Det finns även vetenskapligt stöd som talar för att den psykosociala arbetsmiljön har betydelse för de anställdas hälsa (Jeding et al., 1990). Företagets grundläggande mål vad det gäller kvalitet och produktivitet vilar också på den psykosociala arbetsmiljön (ibid.). Förekommer det brister i den psykosociala arbetsmiljön kan vantrivsel, hög sjukfrånvaro och

högpersonalomsättning uppträda (ibid.) Trots detta pekar ändå statistiken inom det psykosociala arbetsmiljöområdet på tydliga försämringar under 1990- talets senare del (Marklund, 2000). I början av 1990 var andelen som arbetade i en psykosocialt krävande miljö 15 procent. År 1997 hade andelen ökat till 19 procent. Dessutom har 1990- talet senare del kantras av ökade arbetskrav och ökad tidmässig press. Allt fler individer upplever sig ha för mycket att göra, för svåra arbetsuppgifter, för stort ansvar, ett psykisk påfrestande arbete, ett meningslöst arbete, små möjligheter att bestämma arbetstakten eller ett bundet arbete (ibid.). Stenbeck (2005) hävdar däremot att det som förbättras inom den psykosociala arbetsmiljön är att allt fler upplever att de fått mer kontroll över sina arbetsuppgifter som att bestämma när de ska utföra sina arbetsuppgifter samt att de har mer möjlighet att lära sig mer och samtidigt utvecklas inom yrket.

2.2 Stress

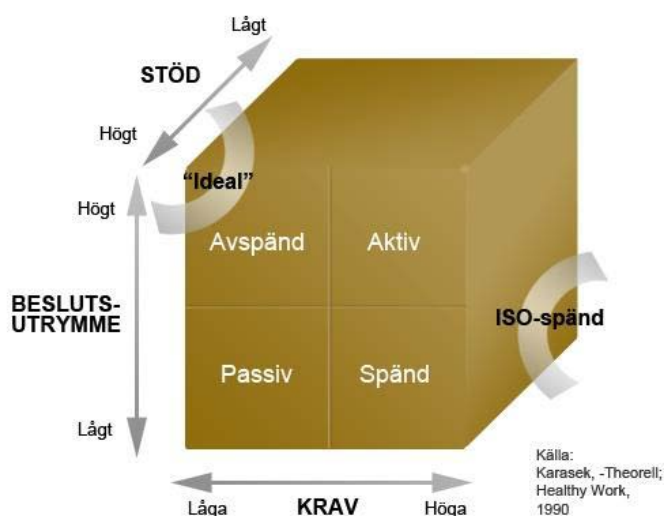
Stress är ett utbrett begrepp som kan definieras olika (Ahlbrecht, 1980). Begreppet grundades dock av fysiologen Hans Selye (ibid.). Då han efter en rad vetenskapliga undersökningar upptäckte att stress var människans naturliga respons på omvärldens krav. Andra forskare anser däremot att stress är ett faktum som tenderar att göra människor sjuka eller trötta (Jeding et al., 1999). En annan grupp forskare menar dessutom att *”stress är ett förhållande mellan en individ och hennes omgivning som uppfattas av individen som tangerande eller överskridande hennes resurser och som utgör ett hot mot hennes välbefinnande”* (Jeding et al., 1999, s 16).

Stress är en naturlig reaktion som utsöndras när individen utsätts för en fysisk eller psykisk påfrestning (ibid.). Det som sker i dessa situationer är att glykos laddas upp i musklerna och fria fettsyror i hjärnan (Theorell, 2003). Dessutom ställer kroppen in sig med okänslighet för smärta. Det är alltså diskrepansen som uppstår mellan det att kroppen gör sig beredd och urladdningen som aldrig infinner sig som kategoriseras som stress (ibid.). Stress är en nödvändig överlevnadsreaktion som framkallas när något grundläggande saknas. Det är om människan befinner sig i detta läge under en längre period som det kan anses som farligt och påfrestande för kroppen (Ahlbrecht, 1980). Vanliga psykologiska reaktioner på långvarig stress är nedstämdhet, ångest och oro (Kindenberg & Wallin, 2000). När stressen riskerar att bli kronisk kan allvarliga följder uppstå såsom ständig trötthet, depression, störd ämnesomsättning och minnesrubbnings (ibid.).

Ordet stress är numera ett begrepp som används för bland annat hög arbetsbelastning, tidbrist och jäkt (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Stress kan ses som antingen positiv eller negativ. Negativ stress kan beskrivas som den fysiologiska påfrestningen som individen utsätts för när krav inte stämmer överens med individens förmåga. Negativ stress uppstår vanligast i situationer där möjlighet till kontroll saknas. Stress som däremot är måttlig, stimulerande och ger upphov till kontroll kan däremot betraktas som positiv (ibid.).

2.3 Krav- kontroll- stöd- modellen

Vid kartläggning av psykosociala arbetsförhållanden används ofta den så kallade krav-kontroll- stöd- modellen (Theorell, 2003). Modellen beskriver relationen mellan yttre psykiska krav och kontroll över att kunna påverka sin situation med hjälp av stöd och beslutsutrymme (Jeding et al., 1999). Modellens huvudfaktorer är krav, kontroll och stöd. Dessa faktorer är enligt Thorell (2003) menade som omgivningsfaktorer som kan förbättras med enkla arbetsorganisatoriska medel som att välja rätt arbete för rätt individ genom att ta hänsyn till individens tidigare utbildning och kunskap. Enlig modellen är den optimala arbetssituationen när höga krav ställs på de anställda, samtidigt som de upplever att de har kontroll över sitt arbete (Kindenberg & Wallin, 2000). De anställda blir då mer aktiva, får användning av sina kunskaper och stimuleras till att utvecklas vidare (ibid.). Höga arbetskrav med liten kontroll och brist på socialt stöd är däremot den vanligaste orsaken till stress i arbetslivet (Karasek & Theorell, 1990). Modellen visar hur krav och kontroll samverkar och kan därför förklaras genom fyra arbetssituationer, aktivt arbete, spänt arbete, passivt arbete och avspänt arbete (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Nedan följer en vidare förklaring på dessa olika arbetssituationer.



Figur 1 Krav- kontroll- stöd- modellen efter Karasek och Theorell (1999).

2.3.1 Aktivt arbete

Denna arbetssituation karakteriseras av att den anställde har höga krav på sig samtidigt som personen har inflytande (Jeding et al., 1999). Denna typ av arbete anses vara ett av det mest gynnsammaste. Järvholm (1995) skriver att aktivt arbete förekommer vanligast på mindre arbetsplatser och främst inom den offentliga sektorn. Anställda med aktivt arbete får enligt krav- kontroll- stöd-modellen användning för sina kunskaper och färdigheter och inspireras att utvecklas vidare (ibid.). Höga krav i kombination med hög kontroll inbringar dessutom effektivitet, arbetsglädje samt positiv stress (Jakobsen, 2008). Anställda med aktivt arbete har möjlighet att kunna planera och påverka sitt arbete (ibid.).

2.3.2 Spänt arbete

Denna typ av arbete innebär att den anställde upplever höga krav samtidigt som personen saknar tillräckliga möjligheter till kontroll (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Om kraven väsentligt överskrider individens kontroll uppstår olustkänslor och arbetsrelaterad anspänning (Jakobsen, 2008). Spänt arbete ökar därför risken för psykosociala påfrestningar (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Företeelsen av depression, hjärt- och kärlsjukdom och förhöjt blodtryck har visat sig utgöra ett samband med arbeten med hög anspänning (Jeding et al., 1999). Forskning har konstaterat att spänt arbete med höga krav och låg kontroll leder till cirka 40 procent överrisk för hjärt- och kärlsjukdom (ibid.). Spänt arbete leder alltså till stress och förslitning (Levi, 2000). Anställda med spänt arbete anses dessutom som mindre kreativa och mindra anpassningsbara (ibid.). Individer som arbetar under hög anspänning och dessutom saknar möjlighet till stöd från arbetsledning och arbetskamrater har störst andel med besvär av olika slag och högst andel med sjukskrivningar enligt uppgifter från Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån (2001). Att vara utsatt för höga krav och samtidigt sakna möjlighet till kontroll över arbetetssituationen är därför en mycket riskfylld kombination (ibid.). En annan studie genomförd i Amerika visade att sjuksköterskor med spänt arbete rapporterade mer fysiska besvär i jämförelse med de med aktivt arbete (Jeding et al., 1999). Studien påvisade dessutom att med spänt arbete hade en lägre fysisk funktionsförmåga, sämre mental hälsa och upplevde sig själva mindre vitala (ibid.).

2.3.3 Passivt arbete

Arbetstagare vars arbetssituation präglas av låga arbetskrav och lågt inflytande tenderar att bli passiva på arbetet enligt krav- kontroll- stöd- modellen (Jeding et al., 1999). Passivt arbete förutsätter inte ett aktivt förhållningssätt från den enskilde individen att lösa problem eller pröva nya metoder (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). De låga arbetskraven resulterar i att möjlighet till ansträngning uteblir bland de anställda, följden av detta blir tristess och monoton (Jakobsen, 2003). Om de anställda ändå skulle vilja anstränga sig saknar de möjlighet till detta på grund av det avgränsade handlingsutrymmet (ibid.). Jeding (1999) beskriver detta som den värsta kombinationen, både ur arbetstagarens synvinkel och ur arbetsgivarens synvinkel. Jeding (1999) menar att anställda med passivt arbetet dessutom löper större risk att drabbas av depressiva symtom av olika karaktär (ibid.).

2.3.4 Avspänt arbete

Avspänt arbete innebär att den anställde upplever låga krav samtidigt som personen har stort inflytande över sin arbetssituation (Kindenberg & Wallin, 2000). Anställda med avspänt arbete är kapabla till att kunna fatta egna beslut (Jeding et al., 1999). Denna arbetssituation betraktas enligt Karasek och Theorell (1990) som gynnsam.

2.3.5 Krav och påverkan

I arbetslivet ställs krav av olika karaktär som kan utgöra stora påfrestningar och bidra till förekomsten av negativ stress (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Arbetskraven karaktäriseras av arbetsmängden, arbetsintensiteten och bundenheten (ibid.). Kraven kan delas in två kategorier, kvalitativa och kvantitativa krav (Jeding et al., 1999). Till kvalitativa arbetskrav bedömas kraven på koncentrationen, uppmärksamheten och rollkonflikter på arbetet. Kvantitativa arbetskrav handlar däremot om deadlines, antal varor som måste produceras per tidsenhet samt antal kunder som måste betjänas (ibid.). De krav som ställs bör dock vara rimliga. Mängden arbetsuppgifter som skall genomföras måste kunnas klaras av mängd arbetstagare som finns tillgängliga (Theorell, 2003). Höga krav kan dock vara stimulerande under vissa omständigheter, nämligen när kontroll över arbetssituationen ges (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Anställda med höga krav tycks enligt tidigare forskning var mer utsatt för muskuloskeletala besvär som värk i rygg och axlar (Jeding et al., 1999). Självfallet ställer olika arbeten olika höga krav. Läkare, dataoperatörer och servitriser rapportera brukar normalt rapportera höga krav medan vakter och maskinoperatörer brukar rapportera låga krav (ibid.).

2.3.6 Kontroll och påverkan

Begreppet kontroll handlar om mängden inflytande och påverkansmöjligheter den anställde har över sitt arbete (Jeding et al., 1999). Kontroll på arbetet kan delas in i tre delar. Till uppgiftskontroll räknas det beslututrymme den anställde har över arbetsuppgifternas planering (ibid.) Deltagande i beslutfattandet innebär den anställde har ett medinflytande i organisationen (Theorell, 2003). Kontroll över kunskaps- och färdighetsanvändande innebär att det finns möjligheter till nyinläring för den anställde (Jeding et al., 1999). Kontroll på arbetet har enligt tidigare forskning påvisat tydliga effekter på hälsan. Det finns säkerställd forskning som visar att kontroll på arbetet ger upphov till lägre sjukfrånvaro, färre uppsägningar och psykisk välmående (ibid.). Brist på kontroll kan däremot leda till negativ stress (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Tidigare studier visar att bristande kontroll är den vanligaste riskfaktorn för ohälsa (Sörvik & Theorell). Detta kan en studie genomförd på män i Stockholm bekräfta. I denna studie har man undersökt alla män som under 1992 drabbades av hjärtinfarkt (Jeding et al., 1999). De jämfördes sedan med en grupp andra män i samma ålder och samhällsgrupp som inte varit drabbad någon hjärtinfarkt. Resultat visade att de män som drabbas av hjärtinfarkt i snitt hade lägre kontroll på sina arbeten i förhållande till jämförelsegruppen. En annan studie genomförd på TCO- medlemmar visade att tjänstemän som fått mindre kontroll över sitt arbete var mer frånvarande, konsumerade mer medicin och hade fler fysiska sjukdomssymtom (bl.a. yrsel, värk, huvudvärk, mag- och andningsbesvär, och tidiga tecken på hjärt- och kärlsjukdom). De tjänstemän som däremot fått mer kontroll över sitt arbete rapporterade bättre hälsa (ibid.)

2.3.7 Stöd och påverkan

Socialt stöd är det stöd som en individ upplever från omgivningen (Jeding et al., 1999). Upplevelsen av socialt stöd kan enligt Levi (2000) kategoriseras som en friskfaktor mot ohälsa. Enligt Theorell (1990) särskiljer man på två stöd på arbetet, stöd från överordnare och stöd från arbetskamraterna. Dock finns det vetenskapligt bevis för att stödet från överordnare spelar större roll för arbetstrivseln och arbetsrelaterade ohälsosymtom än stödet från arbetskamrater (Jeding et al., 1999). Att inte få erkännande för det arbete man utför är direkt en stressfaktor (Kindenberg & Wallin, 2000). Anställda som upplever socialt stöd i arbete har en förbättrad förmåga att hantera stress än anställda som saknar socialt stöd (Arbetsmiljöverket & Statistiska Centralbyrån, 2001). Alla människor är behov av stöd (Kindenberg & Wallin, 2000). En arbetstagare som är utsatt för höga krav och lite kontroll kan genom det sociala stödet hantera arbetssituationen förmånligare än den som saknar

möjlighet till stöd (Pettersson, Hertting, Hagberg och Theorell, 2005). Bristande socialt stöd kan därför öka risken för negativ hälsa (ibid.). Enligt forskning finns det stöd för att de som upplever lågt socialt stöd har mer muskuloskeletala besvär som värk i nacke, axlar och rygg (Jeding et al., 1999). Enligt Jonge och Dormann (2006) kan socialt stöd dessutom minimera risken att drabbas av emotionell utmattning.

3. Syfte

Syfte är att med hjälp av enkät kartlägga upplevd arbetsrelaterad stress gällande krav, kontroll och socialt stöd hos socialtjänsten i en medelstor stad i Sverige. Detta utifrån krav- kontroll- stöd- modellen.

3.1 Frågeställningar:

- Upplever personalen krav i arbetet?
- Upplever personalen kontroll i arbetet?
- Upplever personalen socialt stöd från arbetsledning och arbetskamrater?

4. Metod

I metod avsnittet beskrivs val av forskningsmetod, datainsamlingsmetod, undersökningsgrupp och utformning av enkät. Vidare följer ämnen som tillvägagångssätt, reliabilitet och validitet samt etiska aspekter.

4.1 Survey

I denna undersökning har survey använts som design. Survey är en form av frågeundersökning av kvantitativ form (Trost, 2001). Survey som metod användes för att skaffa fram information från respondenterna för att sedan kunna analysera de inkommande svaren och på så sätt finna mönster samt för att kunna göra jämförelser (Bell, 2000). I en surveyundersökning ställer man samma frågor till respondenterna under så lika förutsättningar som möjligt. Den huvudsakliga betoningen med survey är att ta fram fakta (ibid.). I denna undersökning lämpade sig survey eftersom syftet var att kartlägga upplevd stress.

4.2 Datainsamlingsmetod

I surveyundersökning används vanligast enkät som datainsamlingsmetod (Trost, 2001). I denna undersökning lämpade sig därför enkät som metod. Fördelen med att använda sig av enkät som metod är att man i allmänhet når ut till en stor population och svaren kan sedan behandlas mer eller mindre datoriserat.

4.3 Undersökningsgrupp

Denna undersökning är genomförd på socialtjänsten medelstor stad i Sverige. Urvalet för undersökningen har genomförts utifrån ett så kallat tvåstegsurval (Dahmström, 2000). I det första steget i urvalsprocessen gjordes ett icke-slumpmässigt urval, detta genom bekvämlighetsskäl, där man tager vad man kan taga (Trost, 2007). Det andra och slutliga steget i urvalsprocessen var att göra en totalundersökning (Körner & Wahlgren, 1998). Detta innebar att samtliga anställda vid socialtjänsten tillfrågades att delta i undersökningen. Undersökningsgruppen innefattade slutligen all tjänstgörande personal vid datainsamlingsperioden och bestod sammanlagt av 30 stycken medverkare.

4.4 Genomförande

Efter det att handledare godkänt enkätfrågorna kontaktades behandlingssamordnare på socialtjänsten februari 2009. Detta för ett godkännande om att undersökningen fick genomföras. I samråd med behandlingssamordnaren skickades missivbrev samt enkät ut via e-post för ett ytterligare godkännande. Därefter skickade den ansvariga

behandlingsamordnaren vidare både missivbrev och enkät till den övriga tjänstgörande personalen. I missivbrevet presenterades undersökningens syfte samt att deltagandet var frivilligt (bilaga 1). Brevet avslutades sedan med forskarnas kontaktuppgifter i fall något oklart skulle uppstå. Ett dock vanligt förekommande problem som kan uppstå när enkät skickas ut via e-post är att enkäten ofta kan upplevas som längre än ursprungsenkäten (Trost, 2007). Enkäterna konstruerades därför kortare för att respondenterna inte skulle uppleva det som betygande att fylla i dessa. Enkäterna skickades sedan tillbaka ifyllda och klara den 6 april 2009. En påminnelse genomfördes dock.

4.5 Bortfallsanalys

Av de 30 enkäter som delades ut returnerades 17 stycken. Detta motsvara en svarfrekvens på 56,6 procent. Ett fåtal av respondenterna valde eller missade att svara på samtliga enkätfrågor. Det var dock ingen av dessa som missade mer än en fråga. De förekommande bortfallet kan delvis bero på otillräcklig information till respondenterna angående undersökningen och dels på undersökningens deltagande var frivilligt.

4.6 Bearbetning av data

Inkommen data sammanställdes och bearbetats i programvaran Excel. Här sammanställdes samtliga av respondenternas svar vartefter varje enskild fråga hade bearbetats. Diagramtypen som användes vid sammanställningen var stapeldiagram. Dessa bestod av två variabler med vardera två variabelvärlden. Där den ena variabeln bestod av hur många respondenter som svarade och den andra variabeln bestod i respondenternas svar. Diagrammen visade hur många som svarat vad.

4.8 Reliabilitet och validitet

Med reliabilitet, eller tillförlitlighet, menas att mätningen i största grad kan motstå olika slag av slumpinfluster (Trost, 2007). Reliabilitet särskiljs ofta av fyra olika komponenter: kongruens, precision, objektivitet och konstans. I denna undersökning togs hänsyn till samtliga komponenter. Kongruens som är extra relevant att ta hänsyn till uppfylldes genom att det ställdes ett antal frågor med samma företeelser gällande krav, kontroll och stöd till varje respondent (ibid.). Genom att enkäten som konstruerades var enkel att fylla i och dessutom lätt att förstå, togs hänsyn till precisionaspekterna (Trost, 2001). Objektiviteten uppfylldes vid bearbetning av data, detta genom att respondenternas svar registrerades och bearbetades. Undersökningen objektivitet ansågs dessutom som hög eftersom materialet var lätt att bearbeta. Konstansaspekten som omfattar tidaspekten uppfylldes genom att

respondenterna hade tid och befogenhet att svara på enkäten (Trost, 2001). Med validitet, eller giltighet menas att instrumentet som väljs för undersökningen skall mäta det som är avsett att mäta (ibid.). Till denna undersökning valdes enkät som instrument eftersom det ansågs som lämpligast med tanke på undersökningens syfte.

4.9 Etiska överväganden

De forskningsetiska principerna har till syfte att förmedla normer för hur förhållandet mellan forskare och undersökningsdeltagare/uppgiftslämnare bör vara (www.vr.se). Vetenskapsrådet har därför tagit fram fyra grundläggande huvudkrav som bör uppfyllas i olika forskningssammanhang. Dessa är informationskravet, samtyckekravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet (ibid.).

4.9.1 Informationskravet

Informationskravet innebär att undersökningsdeltagarna/uppgiftslämnarna informeras om undersökningens syfte (www.vr.se). Därefter skall deltagarna upplysas om att deltagandet är frivilligt och att de har möjlighet att avbryta sin medverkan (ibid.).

Informationskravet uppfylldes genom att deltagarna fick erhålla missivbrev i samband med enkäterna. I brevet angavs undersökningens syfte samt att deltagandet var frivilligt.

4.9.2 Samtyckekravet

Samtyckekravet innebär att undersökningsdeltagaren/uppgiftslämnaren skall ge sitt medgivande till medverkan i undersökningen (www.vr.se). Samtycke ges när undersökningsdeltagaren/uppgiftslämnaren returnerar undersökningsmaterialet (ibid.).

Samtyckekravet uppfylldes genom att deltagarna returnerade enkäterna.

4.9.3 Konfidentialitetskravet

Konfidentialitetskravet innebär att de personer som medverkar i undersökningen skall ges största möjliga konfidentialitet samt att personuppgifterna bör förvaras så utomstående inte kan ta del av dem (www.vr.se).

Konfidentialitetskravet uppfylldes genom att enkäten besvarades anonymt samt att deltagarnas svar på enkäterna förvarades så utomstående inte hade att möjlighet att ta del av dessa.

4.9.4 Nyttjandekravet

Nyttjandekravet innebär att insamlade uppgifter endast får nyttjads till forskningsändamål (www.vr.se). Uppgifterna får dessutom inte heller användas eller utlånas för kommersiellt bruk eller andra icke- vetenskapliga syften (ibid.).

Nyttjandekravet uppfylls genom att uppgifterna som lämnades inte kommer att användas i andra icke- vetenskapliga syften. Uppgifterna kommer dock inte heller lämnas ut för kommersiellt bruk.

5. Resultat/analys

I resultatet tas det upp om socialtjänsten som undersökningsgrupp följt av en beskrivning av de variabler som bedömdes beskriva upplevelsen av krav, kontroll och socialt stöd i arbetet. Sedan presenteras resultatet av undersökningen i form av stapeldiagram som beskriver hela urvalet. Därefter följer en kort sammanfattning av upplevelse av krav, kontroll och socialt stöd.

5.1 Socialtjänsten som undersökningsgrupp

Socialtjänsten ansvarar för individ- och familjeomsorgen och verkar för positiva förändringar i utsatta människors liv genom att bland annat svara för omsorg och service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomisk hjälp och annat bistånd (www.regeringen.se). Deras ambition är att kunna ge barn, ungdomar och vuxna råd, stöd och hjälp, i första hand på hemmaplan och i närmiljön (ibid.).

5.2 Urval av variabler

9 stycken variabler har valts ut för denna undersökning med utgångspunkt för studiens syfte.

5.2.1 Krav

För att mäta upplevelsen av krav i arbetet valdes fem frågor, vilka var följande:

- Upplever du att du har ett innehåll i din tjänst som motsvarar din utbildning.
- Har du vissa tider så mycket att göra att du inte hinner prata eller ens tänka på annat.
- Kräver arbetet hela din uppmärksamhet eller koncentration.
- Anser du att det du gör är meningsfullt för företaget.
- Anser du att det du gör meningsfullt för dig.

5.2.2 Kontroll

För att mäta upplevelsen av kontroll i arbetet valdes två frågor, vilka var följande:

- Upplever du att du själv har möjlighet att bestämma din arbetstakt.
- Är du med och beslutar om uppläggningsen av ditt arbete.

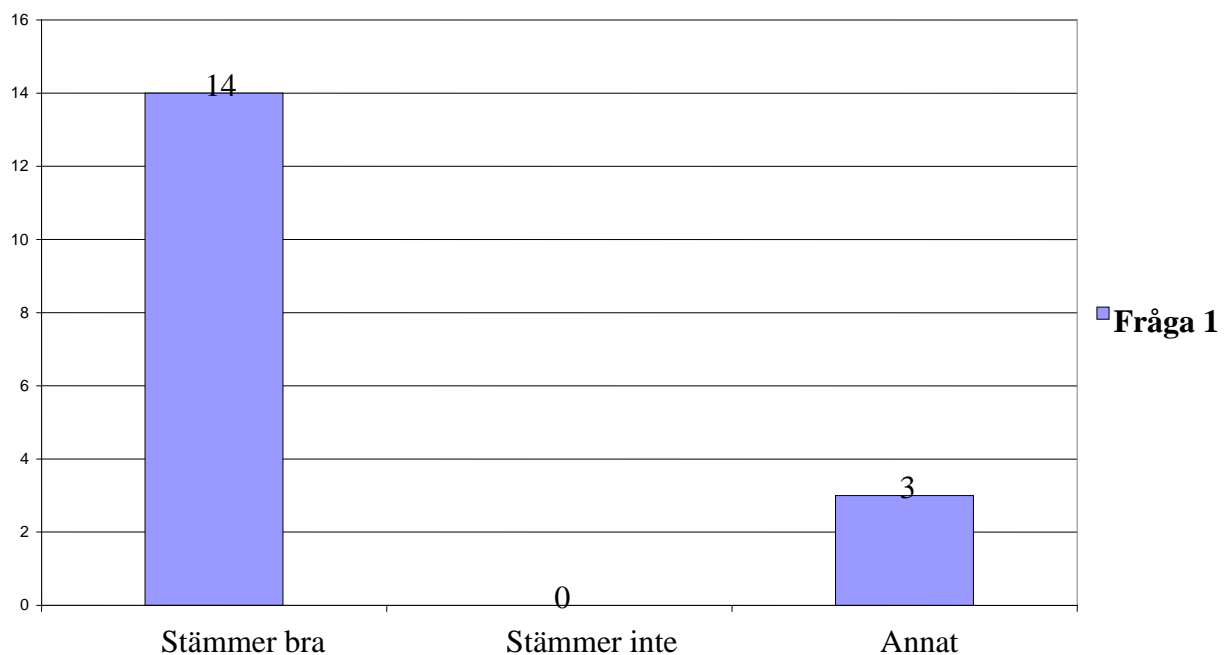
5.2.3 Socialt stöd

För att mäta upplevelsen av socialt stöd i arbetet valdes två frågor, vilka var följande:

- Upplever du att du får stöd och uppmuntran av dina arbetskamrater.
- Upplever du att du får stöd och uppmuntran av från chefer.

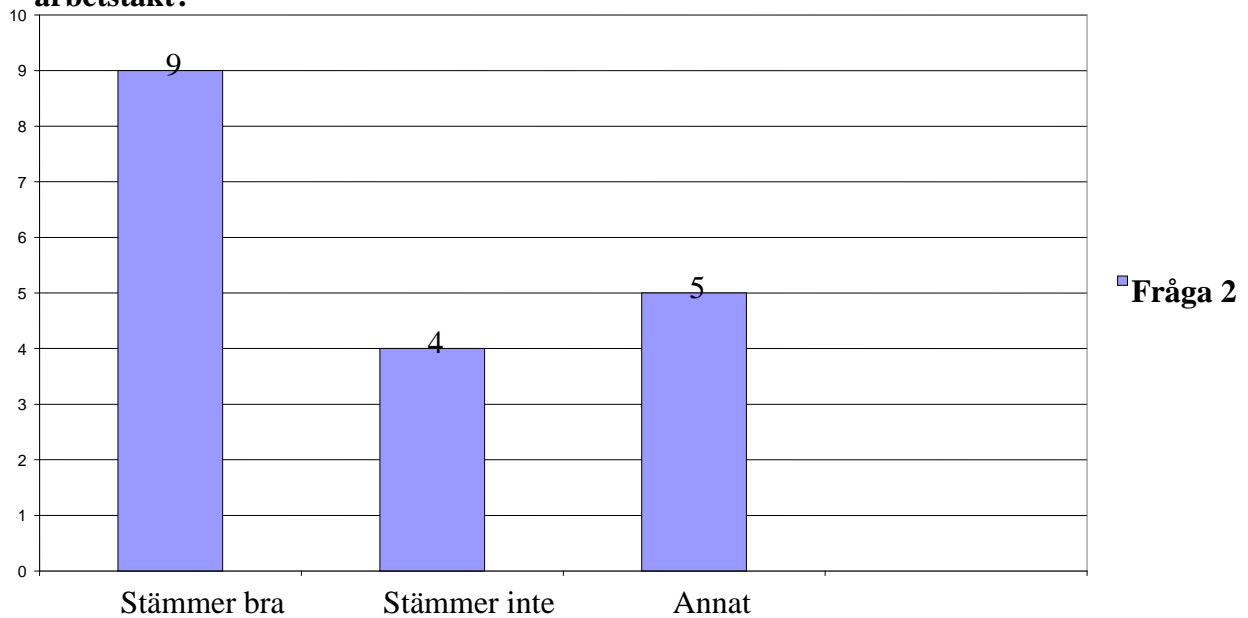
5.3 Resultatet i undersökningen

Upplever du att du har ett innehåll i din tjänst som motsvarar din utbildning?



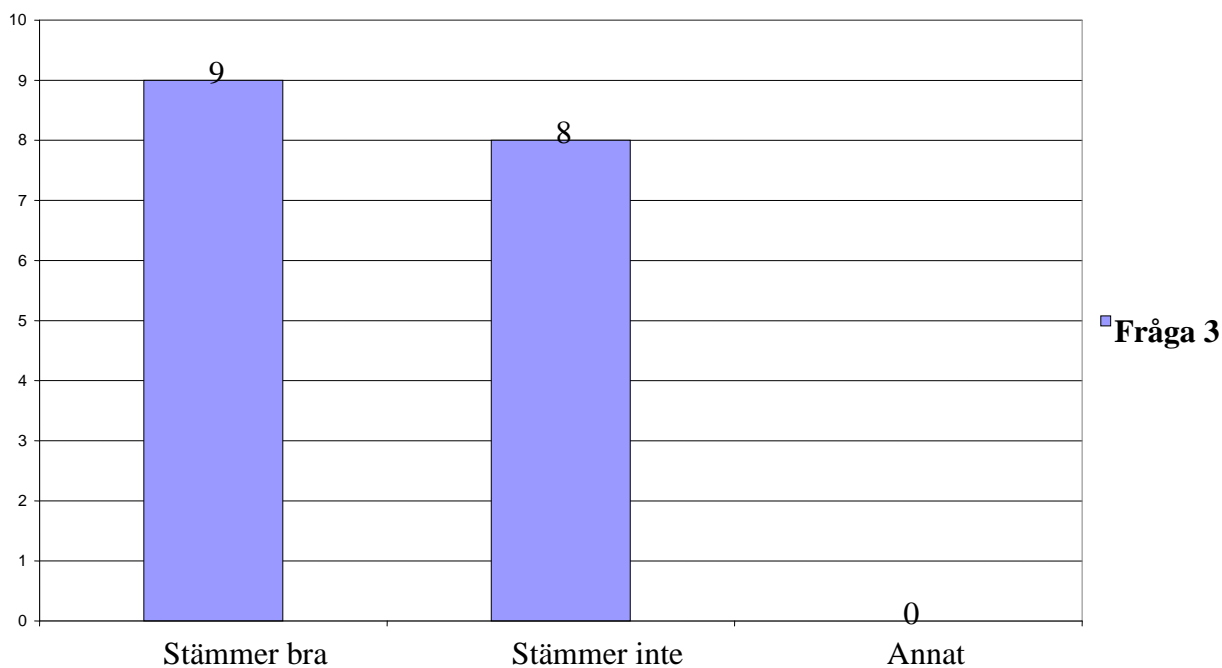
82 procent av de tillfrågade angav att de upplevde att de hade en tjänst som motsvarade deras utbildning. 0 procent angav att de upplevde att de hade innehåll i sin tjänst som inte motsvarade deras utbildning. 18 procent angav däremot att de upplevde annat.

Upplever du att du själv har möjlighet att bestämma din arbetstakt?



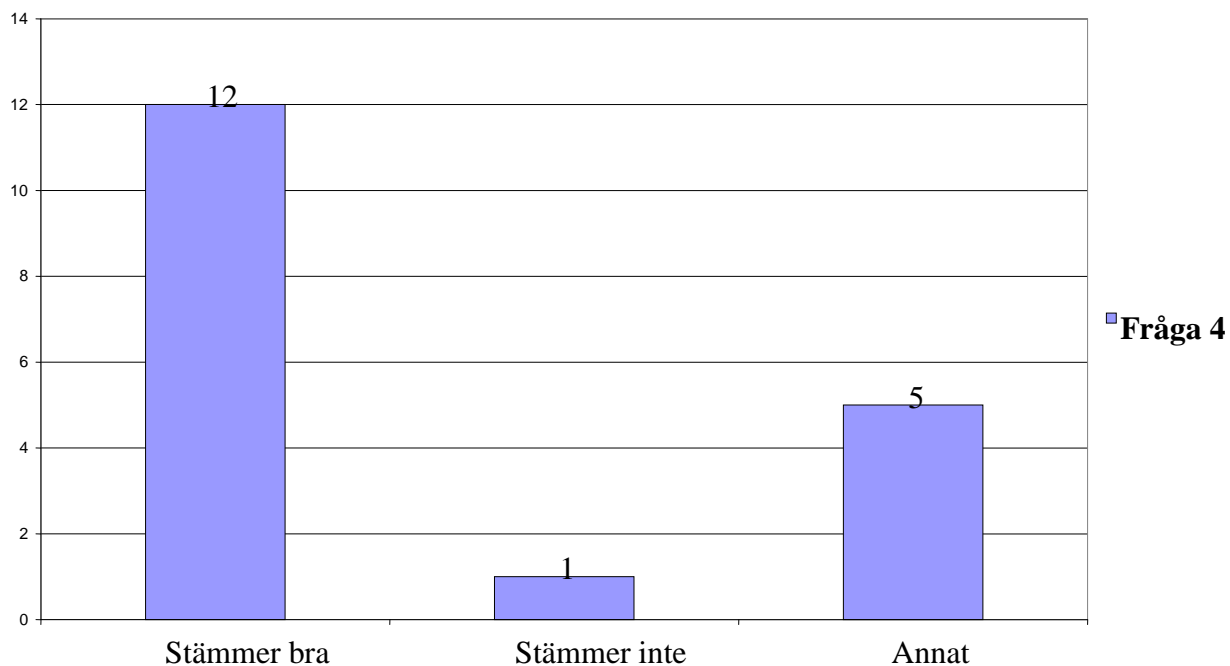
53 procent av de tillfrågade angav att de upplevde att de hade möjlighet att bestämma över sin arbetstakt. 23,2 procent angav att de upplevde att de inte hade möjlighet att bestämma över sin arbetstakt. 29 procent angav däremot att de upplevde annat.

Har du vissa tider så mycket att göra så att du inte hinner prata om eller ens tänka på annat än arbete?



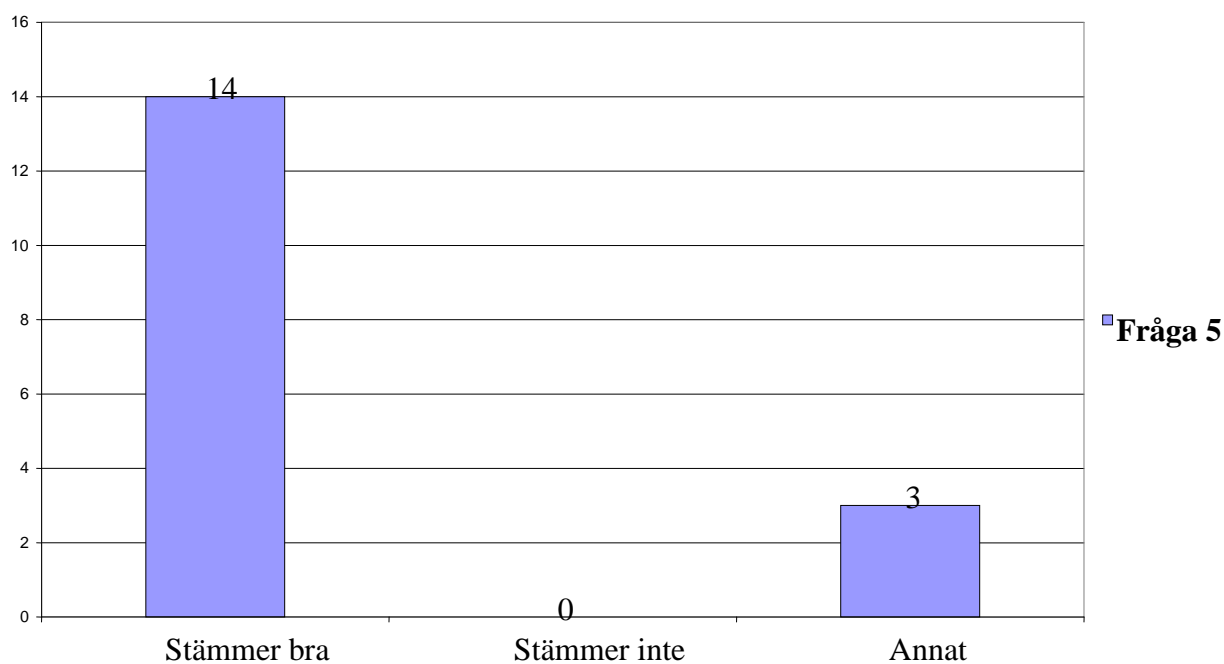
52,2 procent av de tillfrågade angav att de upplevde att de vissa tider hade så mycket att göra att de inte hann att verkligen prata eller ens tänka på något annat än arbetet. 46,4 procent angav att de upplevde att de inte hade så mycket att göra att de hann prata eller ens tänka på annat än arbete. 0 procent angav däremot att de upplevde annat.

Kräver arbetet hela din uppmärksamhet och koncentration?



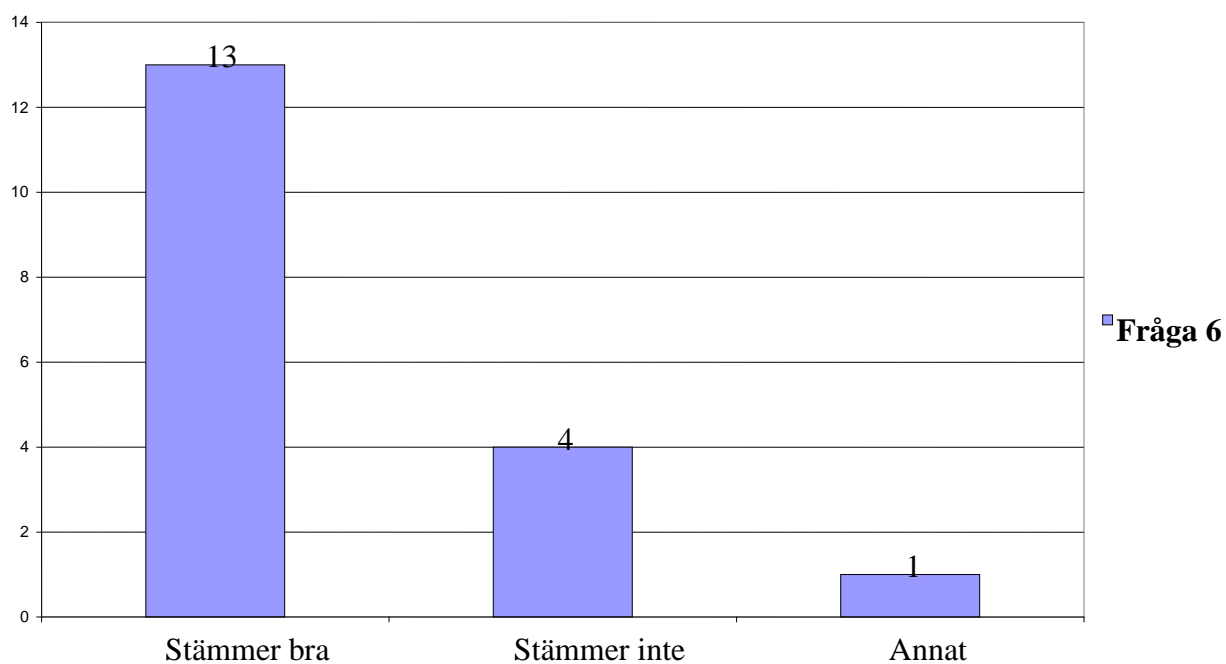
69,6 procent av de tillfrågade angav att de upplevde att arbetet krävde hela deras uppmärksamhet och koncentration. 5,8 procent angav att de upplevde att arbetet inte krävde hela deras uppmärksamhet och koncentration. 29 procent angav däremot att dom upplevde annat.

Upplever du att du får stöd och uppmuntran av dina arbetskamrater?



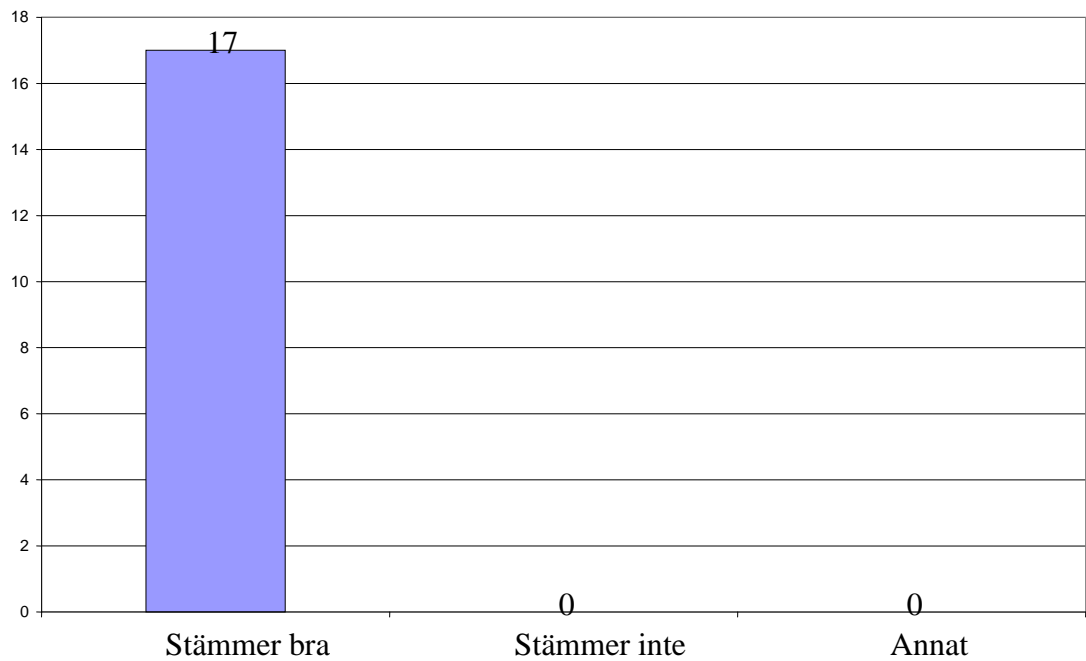
81,2 procent av de tillfrågade angav att de upplevde att de fick stöd och uppmuntran av deras arbetskamrater. 0 procent angav att de upplevde att de inte fick stöd och uppmuntran av sina arbetskamrater. 17,4 procent uppgav däremot att de upplevde annat.

Upplever du att du får stöd och uppmuntran av chefer?



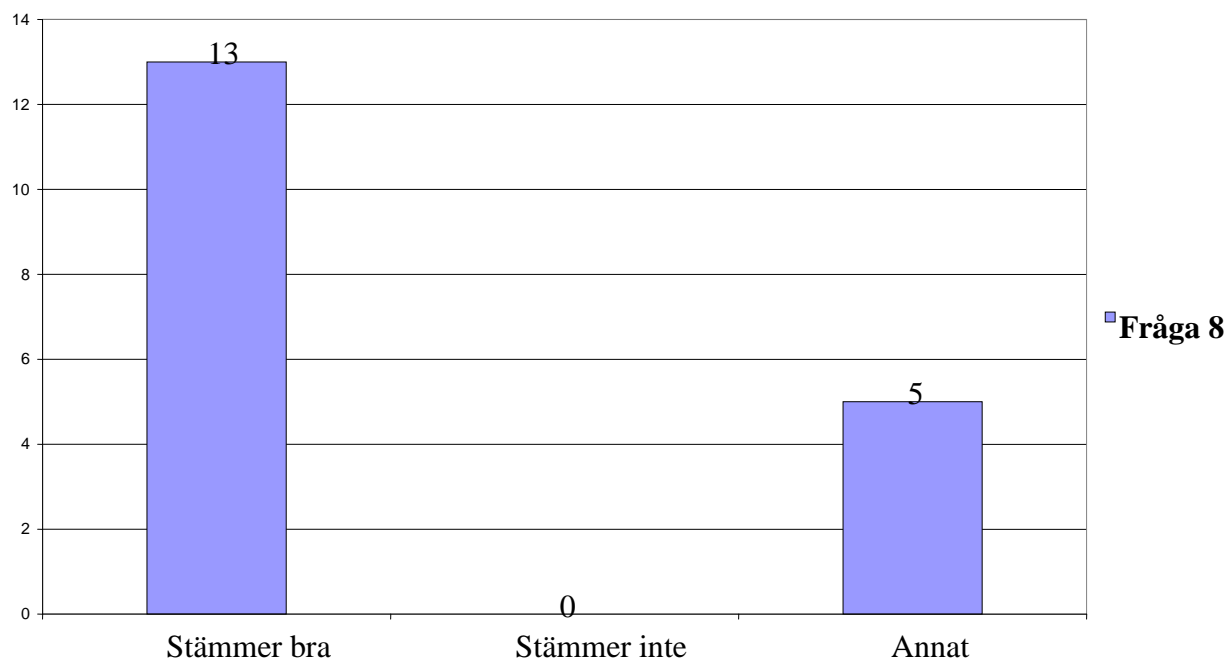
75,4 procent av de tillfrågade angav att de upplevde att de fick stöd och uppmuntran av chefer. 23,2 procent angav att de upplevde att de inte fick stöd och uppmuntran av chefer. 5,8 procent angav att de däremot upplevde annat.

Är du med och beslutar om uppläggnen av ditt arbete?



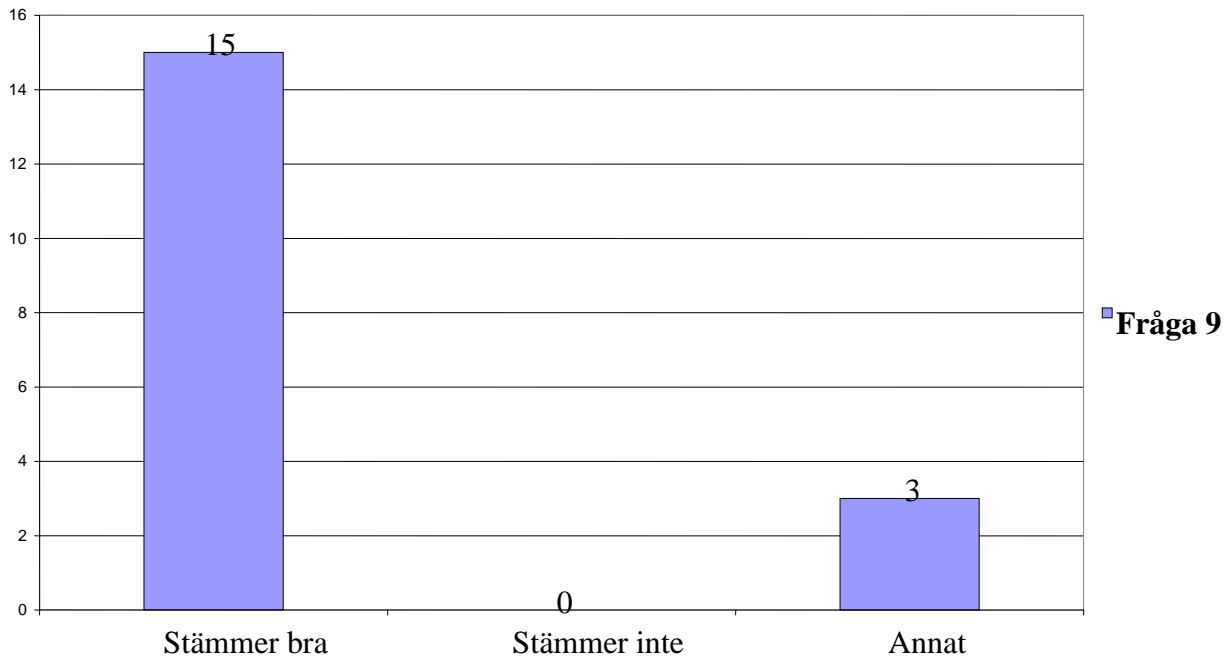
100 procent av de tillfrågade angav att de upplevde att de var med och beslutade om uppläggnen av deras arbete. 0 procent angav att de inte upplevde att de inte var med och beslutade om uppläggnen om deras arbete. 0 procent angav däremot att de upplevde annat.

Anser du att det du gör är meningsfullt för dig?



75,4 procent av de tillfrågad angav att de upplevde att de det gjorde var meningsfullt för dem. 0 procent angav att de upplevde att de som gjorde inte var meningsfullt för dem. 29 procent angav däremot att de upplevde annat.

Anser du att det du gör är meningsfullt för företaget?



87 procent av de tillfrågade angav att de upplevde att de det gjorde var meningsfullt för företaget. 0 procent angav att de upplevde att de det gjorde inte var meningsfullt för företaget. 17,4 procent angav däremot att de upplevde annat.

Andra synpunkter:

- *Mycket jobb kräver mycket tid.*
- *Arbetet kräver mycket, arbetar med de mest utsatta familjerna*
- *Svårt att svara så kategoriskt. Allt är inte svart eller vitt, det finns nyanser önskar egentligen fler alternativ.*

5.4.1 Upplevelse av krav

Olika former av höga krav i arbetet kan orsaka stora påfrestningar och bidra till negativ stress. Dock kan höga krav i arbetet vara stimulerande under vissa omständigheter, nämligen när man har stort inflytande över arbetssituationen och samtidigt som man förmår att motsvara kraven. I denna undersökning var det sammanlagt 74 procent av de tillfrågade som upplevde höga krav i arbetet. 13 procent av de tillfrågade upplevde däremot låga krav i arbetet och 16,5 procent av de tillfrågade upplevde annat. Enligt krav- kontroll- stöd- modellen klarar anställda av höga krav om de samtidigt upplever att de har högt inflytande över arbetssituationen (Jeding et., al 1999).

5.4.2 Upplevelse av kontroll i arbetet

Bristande kontroll i arbetet är en faktor som kan ge upphov till negativ stress. I denna undersökning var det sammanlagt 76,4 procent av de tillfrågade som upplevde kontroll i arbetet. 11,6 procent av de tillfrågade upplevde däremot bristande kontroll och 14,4 procent av de tillfrågade upplevde annat. Av resultatet att döma visar detta att möjligheten till kontroll är högt hos de anställda. De anställda har troligtvis ett tillräckligt beslutsutrymme till att kunna påverka sitt eget arbete. Detta kan vara beslut som att själv kunna bestämma när man ska ta rast, att kunna påverka när och hur samt i vilken ordning arbetsuppgifter ska utföras (Jeding et al., 1999). Det kan också tänkas att de själva upplever att de i sitt arbete har möjlighet att välja vilken metod de tycker passar bäst att arbeta utifrån.

5.4.3 Upplevelse av socialt stöd

Socialt stöd i arbetet är mycket viktigt. Bristande socialt stöd i arbetet kan öka förekomsten av negativ stress. I denna undersökning var det sammanlagt 78 procent av de tillfrågade som upplevde socialt stöd från arbetskamrater och arbetsledning. 7,6 procent av de tillfrågade upplevde däremot bristande socialt stöd och 17,1 procent av de tillfrågade upplevde annat. Av resultatet att döma upplevs det sociala stödet som relativt högt hos de anställda. Detta innebär att de anställda upplever sig erhålla både känslomässigt stöd och praktiskt stöd från arbetskamrater och arbetsledning. Socialt stöd bidrar till hälsa och trivsel på arbetsplatsen (Jeding et al., 1999).

5.4.4 Upplevelse av krav, kontroll och socialt stöd

Resultatet i denna undersökning visade att den övervägande majoriteten av de tillfrågade upplevde höga krav och hög kontroll samt socialt stöd från arbetskamrater och arbetsledning. Denna typ av kombination är enligt Karasek och Theorell (1990) den mest optimala arbetssituationen. Detta kan även kallas idealarbete (Jeding et al., 1999).

5.5 Aktivt arbete och avspänt arbete

I denna undersökning visade resultatet att aktivt arbete var den typ av arbetet som var vanligast förekommande. Aktivt arbete karakteriseras av höga krav och hög kontroll (Jeding et al., 1999). Anställda med aktivt arbete får enligt krav- kontroll- stödmodellen användning för sina kunskaper och färdigheter (ibid.). Höga krav i kombination med hög kontroll inbringar dessutom effektivitet, arbetsglädje samt positiv stress (Jakobsen, 2008). Anställda med aktivt arbete har möjlighet att kunna planera och påverka sitt arbete (ibid.). Denna typ av arbete är dessutom enligt krav- kontroll- stöd- modellen den mest hälsosammaste (Jeding et al., 1999).

Dock uppgav 4 respondenter låga krav i arbetet och hög kontroll, avspänt arbete. Avspänt arbete innebär att den anställde har låga krav på sig samtidigt som personen har stort inflytande över sin arbetssituation (Kindenberg & Wallin, 2000). Anställda med avspänt arbete är kapabla till att kunna fatta egna beslut (Jeding et al., 1990). Denna arbetssituation betraktas enligt Karasek och Theorell (1990) som hälsosamt arbete.

7. Diskussion

I diskussionsdelen behandlas delar som metoddiskussion och resultatdiskussion. Inledningsvis diskuteras valet av metod som vidare följs av en diskussion angående de resultat som har framkommit. Undersökningens forskningsfrågor är upplever personalen krav i arbete, upplever personalen kontroll i arbetet och upplever personalen socialt stöd från arbetsledning och arbetskamrater.

7.1 Metoddiskussion

I denna undersökning valdes enkät som datainsamlingsmetod. Detta valdes eftersom enkät ansågs som det enda möjliga genomförbara alternativet. Fördelen med enkät som metod är att de kan distribueras till ett stort antal människor. Detta ansågs även vara undersökningens avsikt. Nackdelen med enkät som datainsamlingsmetod anses däremot vara att svaren inte resulterar i någon form av djupare förståelse för varför respondenterna valde att svara som de gjorde. Detta var något som upplevdes. Eftersom enkäterna skickades ut via E-post valde vi medvetet att konstruera enkäterna kortare för att den inte skulle upplevas som längre än den egentliga ursprungsenkäten. Detta val resulterade i att enkätens helhetsintryck försämrades något samt att resultatet blev för oss svårt att analysera. Framförallt borde enkäten bestått av fler frågor och mer utarbetade svarsalternativ. En fråga om respondenternas kön hade även varit av ståndpunkt, detta hade underlättat bearbetning av materialet ytterligare. Vi hade även med fördel kunnat utnyttja arbetsmiljöverkets och Statistiska Centralbyråns undersökning i större utsträckning. Eftersom dessa redan hade gjort en liknande undersökning med redan beprövade frågor och svarsalternativ som bevisligen fungerade väl. Det rådande bortfallet som inträffade hade troligen också kunnats minimera genom att vi personligen hade delat ut enkäterna i samband med ett sammanträde.

7.2 Resultatdiskussion

Respondenternas upplevelse av krav, kontroll, och stöd på arbetsplatsen visade resultatet att den övervägande majoriteten upplevde höga krav i arbetet. Enligt vår tolkning kan detta faktum bero på socialtjänstens enorma förpliktelser gentemot den övriga befolkningen. Då socialtjänsten ständigt bär ansvaret för utsatta människors liv, genom att bland annat svara för omsorg och service, upplysningar, råd, stöd och vård, ekonomisk hjälp och annat bistånd till både familjer och enskilda som kan tänkas behöva det. Frågan vi ställer hos är: när har socialtjänsten gjort ett tillräckligt bra arbete? I resultatet framkom det även att flertalet av respondenterna upplevde att arbetet krävde hela deras uppmärksamhet och koncentration samt att de under vissa perioder verken hade tid eller möjlighet att tänka på något annat än arbetet.

Kan inte detta ge upphov till en känsla av otillräcklighet många gånger följt av negativ stress och ohälsa? Trots detta visade resultatet ändå att majoriteten av respondenterna upplevde kontroll i arbetet. Enligt vår tolkning vilar detta antagande på att de anställda trots de höga kraven ändå upplever att de har tillräckliga möjligheter till att kunna påverka den egna arbetssituationen. Risken att drabbas av emotionell utmattning är dessutom betydligt lägre då individen upplever högt inflytande. Detta förmodar vi kan vara avgörande för socialtjänsten många gånger med tanke på de höga kraven. Det som vi anser var extra intressant med svaren vi fick angående kontroll var att samtliga av alla respondenterna upplevde att de var med och beslutande om uppläggningsen av arbetet. Vad det gäller upplevelsen av socialt stöd från arbetskamrater och arbetsledning visade resultatet att flertalet av respondenterna upplevde stödet som högt. Dock angavs stödet från arbetskamraterna som högre än från arbetsledningen. Vad kan detta bero på? Likväl kan det vara svårt att utveckla en god relation med arbetsledningen eftersom ledningen ofta består av mindre antal individer i jämförelser med antal anställda. Som tidigare nämnts finns det vetenskapligt bevis som talar för att stödet från arbetsledning spelar större roll för arbetstrivseln och arbetsrelaterade ohälsosymtom än stödet från arbetskamrater. Detta kan därför vara en önskvärd faktor att förbättra hos socialtjänsten.

Referenslista

Albrecht, K. (1980). *Chefen och stressen*. Malmö: LiberLäromedel.

Arbetsmiljöverket och Statistiska Centralbyrån. (2001). *Negativ stress och ohälsa - inverkan av höga krav, låg egenkontroll och bristande socialt stöd i arbetet*. Stockholm: information om utbildning och arbetsmarknaden: 2001:2.

Bell, J. (2000). *Introduktion till forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur.

Dahmström, K. (2000). *Från datainsamling till rapport*. Lund: Studentlitteratur.

Isekog, T. (1994). *Uppdrag Arbetsmiljö, en idébok om modernt arbetsmiljöarbete*. Stockholm: Gotab.

Jakobsson, R. (2007). *Bättre arbetsmiljö*. Stockholm: Sjuhäradsbygdens Tryckeri AB.

Jeding, K., Hägg, GM., Marklund, S., Nygren, Å., Theorell, T. & Vingård, E. (1999). *Ett friskt arbetsliv. Fysiska och psykosociala orsakssamband samt möjligheter till prevention och tidig rehabilitering*. Arbete och Hälsa, vetenskaplig skriftserie 1999:22. Arbetslivsinstitutet: Stockholm.

Jonge, J & Dormann, C. (2006). Stressors, Resources, and Strain at Work: A longitudinal Test of the Triple- Match Principle. *Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 91, No. 5, 1359-1374*.

Järvholm, B. (1995). (Red). *Arbetsliv och hälsa - en kartläggning*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Karasek, R.A. & Theorell, T. (1990). *Healthy work- stress productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basics Books.

Kindenberg, U. & Wallin, G. (2000). *Den lönsamma balansen, Om alternativ till arbetets förtärande stress*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Levi, L (2001). *Stress och ohälsa*. Stockholm: Institutet för psykosocial miljö.

Marklund, S. (2000). *Arbetsliv och hälsa 2000*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Petterson, I-L., Hertting, A., Hagberg, L., Thorell, T (2005). Are Trends in Work and Health Conditions Interrelated? A Study of Swedish Hospital Employees in the 1990s. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.10, No. 2, 110-120.

Sivik, T. & Theorell, T. (1995). *Psykosomatisk medicin*. Lund: Studentlitteratur.

Stenbeck, M. (2005). Arbetsliv, arbetsmiljö och hälsa. Ardbo, C (Red). *Folkhälsorapport 2000*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Thorell, T. (2003). *Är ökat inflytande på arbetsplatsen bra för folkhälsan? Kunskapssammanställning*. Statens folkhälsoinstitut.

Theorell, T. (Red). (2003). *Psykosocial miljö och stress. (Kap 1) Psykosociala faktorer - vad är det?* Lund: Studentlitteratur.

Trost, J. (2001). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.

Trost, J. (2007). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistiska - samhällsvetenskaplig forskning*. <http://www.vr.se>.

Wikman, A. (1990). *Mätmetoder för lokala kartläggningar - metoddatabas med frågor om psykosocial miljö och arbetsorganisation*. Arbetslivsrapport 1999:1 Stockholm.

Elektroniska källor:

<http://www.regeringen.se/sb/d/5627>: 2009-05-11

Bilaga 1

Enkät baserad på krav- kontroll- stöd- modellen

Denna studie syftar till att undersöka hur personalen upplever sin arbetssituation utifrån krav- kontroll- stöd- modellen. Studien är en C-uppsats som bedrivs av två studenter som läser inom Hälsovetenskapliga programmet vid Högskolan i Gävle.

Arbetande på socialtjänsten har fått möjlighet att medverka i undersökningen, som är frivillig. Dock så önskar vi att ni lämnar in undersökningen så fort som möjligt, för att vi ska kunna göra ett så bra arbete som möjligt.

Resultatet av undersökningen beräknas vara färdigt i juni 2009 och kommer att kunna läsas på Högskolan i Gävle.

Denna undersökning kommer att genomföras av Malin Apelqvist och Cecilia Sankoh som studerar vid Högskolan i Gävle.

Vid frågor kontakta oss gärna:

Malinapelqvist@hotmail.com

cecilia_sakoh@hotmail.com

Tack för er medverkan.

Med vänliga hälsningar:

Malin och Cecilia

Bilaga 2

Enkätundersökning:

Fråga 1

Upplever du att du har ett innehåll i din tjänst som motsvarar din utbildning?

Stämmer bra _____

Stämmer inte alls _____

Annat: _____

Fråga 2

Upplever du att du själv har möjlighet att bestämma din arbetstakt?

Stämmer bra _____

Stämmer inte alls _____

Annat: _____

Fråga 3

Har du vissa tider så mycket att göra så att inte hinner prata om eller ens tänka på annat än arbetet?

Stämmer bra _____

Stämmer inte alls _____

Annat: _____

Fråga 4

Kräver arbetet hela din uppmärksamhet och koncentration?

Stämmer bra _____

Stämmer inte alls _____

Annat: _____

Fråga 5

Upplever du att du får stöd och uppmuntran av dina arbetskamrater?

Stämmer bra _____

Stämmer inte alls _____

Annat: _____

Fråga 6

Upplever du att du får stöd och uppmuntran av chefer?

Stämmer bra _____

Stämmer inte alls _____

Annat: _____

Fråga 7

Är du med och beslutar om uppläggningsen av ditt arbete?

Stämmer bra _____

Stämmer inte alls _____

Annat: _____

Fråga 8

Anser du att det du gör är meningsfullt för dig?

Stämmer bra _____

Stämmer inte alls _____

Annat: _____

Fråga 9

Anser du att det du gör är meningsfullt för företaget?

Stämmer bra _____

Stämmer inte alls _____

Annat: _____

Andra

synpunkter: _____

Tack för din medverkan.

Med vänlig hälsning:

Malin Apelqvist och Cecilia Sankoh

