

Hanterbarhet

- En kvalitativ studie av erfarenheter av stress och utbrändhet i arbetet med barn och unga inom socialtjänsten

Linda Andersson

2016

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp
Socialt arbete
Socionomprogrammet, inriktning internationellt socialt arbete

Handledare: Pinar Aslan
Examinator: John Lilja

Abstract

Coping – a qualitative study of experiences of stress and burn-out in the work with children and youth within the social services.

The aim of this study was to examine experiences and coping of work related stress and burn-out among social workers within the child and youth department of the social services in a larger municipality of Sweden. It is a qualitative study built on interviews with social workers about their experiences of stressful situations in their demanding working environment, and how they manage to handle these. They find their work-load unrestricted and demanding. To guard their own limits to their work-load and engagement in the organization and cases they work with, and to prioritize the duties they find most important, are found to be the main coping strategies. Support from colleagues and family, as well as working part time when having children, are also expressed as important factors in managing the stressful working situation, and to hopefully avoid burn-out.

Keywords: Social Worker, Work related Stress, Burn-Out, Manageability and Coping

Sammanfattning

Syftet med denna studie var att undersöka erfarenheter, upplevelser och hantering av stress och utbrändhet i arbetet med barn och unga inom socialtjänsten i en större svensk kommun. Detta är en kvalitativ studie byggd på intervjuer med socialarbetare angående deras erfarenheter av stressade situationer och krävande arbetsklimat, samt hur de hanterar dessa sammanhang. De konstaterar att arbetsbördan är obegränsad och krävande. Att vakta sina egna gränser i förhållande till arbetsbörda och engagemang i organisationen och ärenden man hanterar, och att prioritera de arbetsuppgifter man tycker är viktigast, uppfattas var de främsta coping-strategierna. Stöd av kollegor och familj såväl som att arbeta deltid när man har barn, uttrycks som viktiga faktorer i hanteringen av den stressade arbetssituationen, och för att förhoppningsvis undvika att bli utbränd.

Nyckelord: Socialarbetare, Arbetsrelaterad stress, Utbrändhet, Hanterbarhet och Coping-strategier

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Relevans för socialt arbete	2
1.3 Syfte och frågeställningar	3
2. Tidigare forskning	3
2.1 Definition	3
2.2 Tidigare frågeställningar och resultat	4
3. Teoretiska perspektiv	5
3.1 KASAM	5
3.2 Bronfenbrenner ekologiska systemteori	6
4. Forskningsmetod	7
4.1 Tillvägagångssätt	7
4.2 Urval	8
4.3 Metoddiskussion	8
4.4 Analysverktyg	8
4.5 Validitet, Reliabilitet och generaliserbarhet	9
4.6 Etik	9
5. Resultat och analys	10
5.1 Erfarenheter av stress	10
5.2 Upplevelser av stress	13
5.3 Hantering av stress	15
6. Diskussion	17
7. Referenser	19
8. Bilagor	
8.1 Informationsbrev	21
8.2 Intervjuguide	22

1. Inledning

Utbrändhet är ett brett vedertaget begrepp i vårt samhälle idag. Freudemberger (1989) som 1973 gjorde allmänheten uppmärksam på detta fenomen, vilket han först upptäckte bland socialarbetare och sjukvårdspersonal, beskrev det från början som en oförmåga att hantera arbetsrelaterad stress. Senare utökade han denna definition till att omfatta ett tillstånd av utmattning, samt- en känsla av att vara utsliten som ett resultat av överdrivna mål och orealistiska förväntningar Freudemberger (1980 refererad i Hamana, 2012).

Att arbeta med människor i behov är många gånger oerhört tillfredsställande och givande, för det finns en känsla av meningsfullhet i att skydda och ta hand om de sårbara speciellt när man känner att man kan medverka till en positiv förändring för individen i fråga (Hamana, 2012). Det kan samtidigt vara enormt utmanande och dränerande att vara engagerad i andra människors svåra livssituationer, speciellt när beslut ska fattas angående deras framtid, samt arbetsbördan är tung och tiden för varje ärende begränsad. Enligt arbetsmiljöupplysningen är det den höga personalomsättningen som gör att arbetsbelastningen för de anställda ökar, och brister finns i rutiner om vem man ska vända sig till när tidsbrist uppstår. Detta försvåras av att det inom socialtjänsten finns många regler som måste följas och när ärendena blir för många är prioritering en svår uppgift för den enskilde anställde att tackla (Arbetsmiljöupplysningen, 2016).

1.1 Bakgrund

Idén till att skriva en uppsats om socialarbetares stress och utbrändhet kom av att jag och min familj arbetar som jourhem i en stor svensk kommun, där vi löpande kommer i kontakt med många olika handläggare från socialtjänsten i de placeringar av barn och ungdomar vi tar emot. Omsättningen av handläggare är stor; problem som pressat schema och stressad arbetssituation leder till långtidssjukskrivningar på grund av utbrändhet, och därefter ibland byte av arbetsplats. Enligt en undersökning gjord på uppdrag av akademikerförbundet har sjukskrivningarna nära på fördubblats på bara några år och personalförsörjning är därmed ett stort problem inom socialtjänsten, vilket kan leda till att utsatta barn och ungdomar inte får den hjälp de behöver (Akademikerförbundet SSR, 2015). Jag har valt att fokusera på just de som arbetar med utsatta barn och ungdomar, vilka är en av de mest sårbara grupper som finns i vårt

samhälle, där ytterligare en dimension av behov och beroende finns naturligt i åldern och den personliga utvecklingen. Tidigare forskning visar att just denna grupp är mer utsatta för arbetsrelaterad stress och kan därmed också i större utsträckning riskera att bli utbrända (Hamama, 2012).

1.2 Relevans för socialt arbete

Målsättningen med denna studie är att ta reda på hur socialarbetare som arbetat länge med barn och unga som handläggare erfar och hanterar arbetsrelaterad stress och eventuell utbrändhet. Med de stora behov av socialt arbete som finns i samhället idag så behöver blivande socionomer förberedas för sitt yrke, bland annat genom att stärka motståndskraften mot arbetsrelaterad stress. Den individuella hanterbarheten, såväl som den organisatoriska, kommer att vara avgörande för personalens hållbarhet i det sociala arbetet. Akademikerförbundet SSR (2015) konstaterar att problemen är störst bland den sociala vården av barn och unga där vakanser är ett stort problem på socialkontoren i många av landets kommuner där hela 70 procent av socialsekreterarna uppger att personalomsättningen är hög på deras kontor. Enligt Heike Erkers som är ordförande i förbundet, är det brister i introduktionen i arbetet som handläggare, och de minst erfarna står idag ofta för de svåraste besluten utan tillgång till rådgivning.

Resultatet av omfattande forskning som framhålls av Folkhälsomyndigheten (2013) visar på att det finns ett samband mellan olika hälsoutfall och psykosociala arbetsmiljöfaktorer som krav, inflytande och stöd i arbetet. Saknar man möjlighet att kontrollera sin arbetssituation och/eller arbetar man under höga krav finns det en risk för ohälsa och långtidssjukskrivningar.

För att stärka motståndskraften hos socialarbetare och förhindra att de hamnar i hjälplöshet verkar det viktiga vara att de ges möjlighet att utveckla självförtroende, bedömningsförmåga, känsla av kontroll och känsla av sammanhang enligt Collins (2013) i en artikel om stresshantering i socialt arbete, som också betonar vikten av att det ges möjlighet att lära av en mer erfaren kollega. Med stöd av handledare och medarbetare kan man tillsammans hjälpas åt att behålla gränser för arbetsbördan för den enskilde socialarbetaren och arbeta för mer resurser för verksamheten. Bättre förutsättningar för utveckling ges om gränserna mellan nya socionomstudenter, nyutexaminerade och rutinerade socialarbetare tonas ned (ibid).

1.3 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka upplevelser, erfarenheter och hantering av stress och utbrändhet i arbetet med barn och unga inom socialtjänsten i en stor svensk kommun. Jag ämnar besvara följande frågeställningar:

1. Vilka upplevelser och erfarenheter har socialarbetarna av stress och utbrändhet i arbetet?
2. Hur hanterar socialarbetarna stressiga situationer och sammanhang?

2. Tidigare forskning

Genom att titta på forskning som gjorts tidigare i ämnet arbetsrelaterad stress och utbrändhet, växer en bild fram av vilka frågor som ställts och vad resultaten av tidigare studier har visat. Med hjälp av tidigare studier kan resultatet av denna studie förstås och analyseras med hänseende till andra metoder, sammanhang och diskussioner.

2.1 Definition

Skyddandet av minderåriga inom socialt arbete är erkänt stressrelaterat där konceptet utbrändhet, som blev uppmärksammat och utvecklat under 70-talet fångade och satte ord på den arbetsrelaterade stressens olika upplevelser (Mc Fadden, Campbell & Taylor, 2013). I "Maslach Burnout Inventory" (MBI) definieras utbrändhet av mätinstrumentets tre huvudkomponenterna som är; emotionell utmattning, personlighetsförändring och minskat presterande (Maslach, 1986). MBI är en 22-dels enkät och har använts flitigt i forskning angående utbrändhet, men komponenterna (antal och innehåll) i den har diskuterats i omgångar enligt Kim och Ji (2009), som i sin studie ger sig ut för att testa fram den mest trovärdiga sammansättningen av komponenter för bästa möjliga mätning över tid. Att testa fram en "ny" modell skulle hjälpa identifiera de viktigaste faktorerna när man reflekterar över social arbetares utbrändhet och dess symptom. Studien visar att emotionell utmattning och personlighetsförändring är de mest centrala komponenterna i instrumentet där personlighetsförändringen är den allvarligaste, varför forskarna också föreslår ett förenklat instrument som ger mer uppmärksamhet åt tendenser på personlighetsförändring, för att i tid upptäcka tecken på utbrändhet (ibid).

2.2 Tidigare frågeställningar och resultat

En hel del forskning har ägnats åt arbetsrelaterad stress och utbrändhet i arbetslivet och frågor har ställts för att få en klarare bild av dess orsaker och utveckling. Situationer som skapar stress läggs på varandra och ackumuleras i kropp och själ. Utbrändhet är enligt Läkartidningen (2011) en form av psykisk ohälsa orsakad av akut eller långvarig och nötande stress som kan drabba engagerade, ”brinnande” människor som hjälper och arbetar med andra människor. En stark motivation att hjälpa människor är en väsentlig faktor i utvecklandet av utbrändhet (Schaufeli & Enzmann, 1998). Bilden av ”droppen som får bägaren att rinna över” kan här åskådliggöra en tanke om ett system som förstärks när en till synes oproportionerlig reaktion uppstår från en rad oansenliga händelser men som tillsammans efter upprepning skapar en ohållbar situation (Healy, 2014). Många har som Maslach (1986) försökt att ringa in vad allvarlig stress och utbrändhet då tar sig för uttryck men också i vilka omständigheter, yttre variabler den gror mest.

I en studie gjord av Hamama (2012) söks samband mellan demografiska variabler som ålder, kön, professionell anciennitet, familjestatus och utbildningsnivå med graden av risk för utbrändhet. En kvantitativ studie görs med hjälp av drygt ett hundra socialarbetare som arbetar med barn och ungdomar i Israel. Sammanfattningen av resultatet blir att äldre socialarbetare och anställda med längre professionell anciennitet klarar sig bättre mot utbrändhet än yngre mer oerfarna. Man ser också att för de mer oerfarna kunde utbrändhet undvikas med hjälp av stöd av kollegor och handledare, medan de mer erfarna inte var lika beroende av stöd i förhållande till utbrändhet.

En internationell litteraturstudie gjord i Storbritannien, baserad på resultat från 65 artiklar i ämnet motståndskraft i socialt arbete med barn och ungdomar, pekar också på betydelsen av handledning (Mc Fadden, Cambell & Taylor, 2015). Forskarna kom fram till nio teman i sitt arbete som delades in i en individuell grupp och i en organisatorisk grupp. Personlig traumatisk historia, träning och förberedelse för arbetet med skyddandet av barn, förhållningssätt (coping), sekundär traumatisk stress, empatisk trötthet och empatisk tillfredsställelse är sorterat under individuella teman. Under organisatoriska sorterades: arbetsbörda, socialt stöd och handledning,

organisationskultur och -klimat, organisatorisk och professionell överlåtelse och arbetstillfredsställelse eller otillfredsställelse. Som resultat rekommenderar Mc Faddens et al (2015) att på det individuella planet kontrollera sina motiv att bli socialarbetare samt att arbeta på de coping-strategier som redovisades i Nordick (2002) artikel:

(i) tillämpa utredande och social kompetens, (ii) omfamna risker och utmaningar, (iii) hitta mening och syfte, (iv) förvänta det oförväntade, (v) ha realistiska förväntningar, (vi) uppnå kompetens och förtroende, (vii) finna stöd och handledning av andra, (viii) behålla ett meningsfullt liv utanför arbetet, (ix) genomgång (debriefing) efter trauma och (x) självinsikt”. På det organisatoriska planet rekommenderas i första hand att se över klimatet på arbetsplatsen, främst kvaliteten på stöd och handledning men också arbetsbördan. Låg lön i kombination med hög arbetsbelastning får personal att känna sig oviktig och en låg självkänsla utvecklas medan en upplevelse av en god teamkänsla är stärkande och får personal att trivas och stanna (s 1552).

3. Teoretiska perspektiv

3.1 KASAM

Aaron Antonovsky observerade att hälsotillståndet hos kvinnor som hade överlevt förintelsen många gånger var god och förklarade det med att de mot alla odds funnit en känsla av sammanhang (KASAM) trots de bisarra situationer de befunnit sig i (Antonovsky, 2005). Fokus för denna teori är salutogenes som betyder “hälsans orsaker” och enligt Antonovsky befinner sig alla människor på en skala mellan hälsa och sjukdom där känslan av sammanhang är hälsofrämjande. Det salutogena perspektivet bygger på en hälsoorienterad ståndpunkt som fokuserar på individens resurser och förmåga till hanterbarhet. KASAM har tre delar; begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Samspelet mellan dessa delar är vad som avgör hur människor mår (ibid). Dessa delar avgör också hur individer klarar av stressade situationer där livets utmaningar kan stimulera och utveckla individen om de bearbetas på rätt sätt. Det som händer måste vara begripligt och möjligt att förutse, resurser att hantera det som händer måste finnas tillgängliga och en mening värd att engagera sig för måste gå att

uppbringa. Höga värden av KASAM betyder enligt Antonovsky, (2005) att individen i fråga hanterar livets påfrestningar väl och med en god självkänsla, vilket också resulterar i god hälsa, medan låga värden också drar mot en sämre hälsa.

I ljuset av KASAM som teori kan förhoppningsvis förhållanden klarna inom arbetet med barn och unga i socialtjänsten. Hur saker uppfattas hänga ihop och var social arbetaren placerar sig själv i detta är av yttersta betydelse för hanterbarheten i ens arbetssituation.

3.2 Bronfenbrenner ekologiska systemteori

Systemteorin utgår ifrån att individer är en del av en helhet, ett ekosystem, och betonar transaktionerna mellan personer och dess miljö, så uppstår utmaningar i den mentala hälsan på individnivå måste man titta på systemen runt personen i fråga, eftersom delar av systemet aldrig kan ses helt separat från helheten (Healy, 2014). I ett ekosystems perspektiv uppstår problem när det blir en mismatch mellan en individs miljö och dennes behov, rättigheter och kapacitet. Detta kan uppstå i samband med förändringar i livet som t ex vid en skilsmässa eller pensionering såväl som vid långvariga faktorer orsakade av miljön i systemen som t ex fattigdom eller konflikter. Ska en långsiktig förändring äga rum måste fokus vara på transaktionerna inom och mellan systemen. Bronfenbrenner (1979) definierade utveckling som en pågående förändring på det sättet som en person uppfattar och handskas med sin omgivning.

Den ekologiska miljön runt en individ är lager av system som direkt eller indirekt påverkar och påverkas av individen. Mikrosystem som är det system som är närmast, där individen är direkt delaktig i nära relationer såsom hemmet med familj, i skolan eller arbetsplatsen med vänner och kollegor. Mesosystemet är ett system av mikrosystem som integrerar med varandra; hem-skola, hem-arbete eller socialt liv mm, medan exosystemet är ett system som individen inte direkt är delaktig i men ändå kan bli påverkad av såsom syskons skolklass eller föräldrars arbetsplats. Makrosystemet är det system av lagar, kultur, religion och underliggande ideologi som formar det samhälle vi lever i (ibid).

Den helhetssyn systemteorin ger av en individs miljö, ger ökad förståelse för hur en dennes arbetssituation påverkar och påverkas av flera faktorer, och kan om möjligt

förklara orsaker till och konsekvenser av arbetsrelaterad stress, och hur dessa ska hanteras.

4. Forskningsmetod

4.1 Tillvägagångssätt

För denna studie har en kvalitativ forskningsmetod valts. Den kvalitativa forskningsmetoden ger en möjlighet att komma åt “mjuka data” som upplevelser, känslor och tankar på ett helt annat sätt, än den mer statistiskt betonade kvantitativa metoden (Ahrne & Svensson, 2015). Det som här ska undersökas är erfarenheter och upplevelser och då behövs en öppen hållning till intervjupersonen och data. Den kvalitativa metoden kan också innehålla abstrakta begrepp som stress, interaktion, organisation och självbild (Backman, 2016) och passar därför bra i relation till ämnet.

Fyra semistrukturerade intervjuer har genomförts där öppna frågor angående intervjupersonernas arbetssituation har ställts och utrymme har getts för berättande och följdfrågor. När människors erfarenheter och uppfattningar är viktiga för studien är intervjuformen den forskningsmetod som ger bäst förutsättningar att få fördjupad kunskap om dem (Solhberg & Solhberg, 2013). Enligt Ahrne & Svensson (2015) är intervjun ett oslagbart verktyg då man på kort tid kan samla in information om flera personers reflektion angående ett fenomen ur deras perspektiv. Teman skapades redan innan intervjuerna utifrån syftet för studien och mynnade ut i den intervjuguide (se bilaga nr 1), som användes vid intervjutillfällena. Dessa var arbetssituation, orsaker till stress, erfarenheter av stress, konsekvenser av stress och hantering av stress. Efter intervjuerna har vissa av dessa teman utvecklats, stärkts och andra tagits bort, beroende på de mönster som upptäckts i materialet. Intervjuerna har spelats in och sedan transkriberats. Därefter har de kodats genom att förkortningar av vad som sagts har skrivits i marginalen. Teman har sedan koordinerats genom markering av olika färgpennor.

4.2 Urval

Fyra socialarbetare på ett socialkontor i en stor kommun i Sverige har sökts upp. Befintliga kontakter på kommunens socialkontor har använts för att få tag på informanter. Sedan har ett snöbollsurval gjorts för att via mejl få tag på fler intervjupersoner. Ett snöbollsurval innebär att en kontakt leder vidare till en annan för att få tag på tillräckligt antal informanter, vilket passar bra när man vill ha information om en viss företeelse (Ahrne & Svensson, 2015). Samtliga intervjupersoner är över 35 år gamla, utbildade socionomer med lång erfarenhet av arbete med utsatta barn och/eller ungdomar och arbetar nu som socialsekreterare/handläggare på kommunens socialkontor med varierande uppgifter, men med minderåriga som målgrupp för sitt arbete som gemensam nämndare. Att träffa en intervjuperson åt gången kan ge en tryggare situation och därmed också förhoppningsvis ärligare svar, jämfört med om fler intervjuas på samma gång och någon eventuellt känner sig hämmad eller obekvämt av att en kollega lyssnar. Intervjupersonerna har fått möjlighet att bestämma plats för intervjuerna för att känna sig så bekväma som möjligt under intervjun, varav två är gjorda på arbetsplatsen och två är gjorda i hemmiljö.

4.3 Metoddiskussion

Intervjuer är ett användbart verktyg i studier men en svaghet är ju att den ändå ger en begränsad bild av ett fenomen (Ahrne & Svensson, 2015). I denna studie är på grund av den begränsade tiden även det låga antalet informanter begränsande för resultatet. Vid ett snöbollsurval tas risken att intervjupersonerna redan har haft kontakt med varandra och därmed kan antas ha en del gemensamma erfarenheter och/eller attityder, risken är därmed att materialet inte blir tillräckligt allsidigt (ibid).

4.4 Analysverktyg

Ett hermeneutiskt förhållningssätt har använts i arbetet med analyseringen av empirin, där tolkningen pendlar mellan helhet och delar, subjektivt och objektivt med en utgångspunkt i förförståelse (Sohlberg & Sohlberg, 2013). Pendlingen mellan helhet och delar i en hermeneutisk tolkning kallas hermeneutisk cirkel. Helheten, som i detta fall är arbetssituationen för de intervjuade, där min förförståelse är baserad på tidigare

erfarenhet samt forskning och rapporter som presenterats i inledningen i denna studie, och delarna är de teman som skapats utifrån syftet och den insamlade datan för presentationen av resultatet.

4.5 Validitet, Reliabilitet och Generaliserbarhet

Validiteten talar för om materialet är giltigt och trovärdigt samt om metoden undersöker det studien utger sig för att undersöka (Kvale & Brinkman, 2014). För att studien ska undersöka det som avses undersökas så har ett ständigt jämförande med syftet gjorts. Frågan måste ställas inför varje led av utförandet av studien om det är relevant eller inte i förhållande till forskningsfrågorna. Valideringen är inbyggd i hela processen genom en löpande kontroll av forskningsresultatens rimlighet och tillförlitlighet (ibid).

Studien kommer att genomföras med största möjliga transparens genom att genomgående vara så tydlig och genomskinlig som möjligt för att stärka reliabiliteten i arbetet (Ahrne & Svensson, 2015). Enligt Kvale & Brinkman (2014) handlar reliabilitet om tillförlitligheten i en studie. Att vissa av informanterna känner varandra sedan tidigare och eventuellt har diskuterat ämnet tidigare kan ha en inverkan på resultatet.

I kvalitativ forskning bedöms generaliserbarheten inte i sannolikheten, utan överfärdigheten bedöms istället utifrån likheter i sociala miljöer och situationer (Ahrne & Svensson, 2015). Detta kan göras genom att jämföra denna studie med liknande studier gjorda på andra kontor eller i andra städer för att se om likheter hittas och därmed också stärka trovärdigheten och generaliserbarheten i detta arbete (ibid).

4.6 Etik

Hänsyn har tagits till principen om informerat samtycke genom att de som deltagit i studien först blev informerade om syftet med studien, samt vad den skulle användas till, genom att ett informationsbrev (se bilaga nr 2) mejlades ut, där de personer som visat intresse att medverka kunde ta ställning till om de ville delta eller inte (Ahrne &

Svensson, 2015). Vidare har uppgifter behandlats konfidentiellt för att skydda informanternas identitet genom fullständig anonymitet och går därför inte att identifieras av utomstående. Intervjuerna spelades in med informanternas samtycke och endast jag har haft tillgång till det inspelade och skrivna material, som sen kommer förstöras när studien är klar.

5. Resultat och Analys

Syftet med denna studie är att undersöka socialarbetares erfarenheter och upplevelser av stress i sin arbetssituation, samt att också ta reda på hur de hanterar stressiga situationer och sammanhang. Resultatet kommer att redovisas under tre valda huvudteman: erfarenheter, upplevelser och hantering av stress. Analysen som gjorts med hjälp av Bronfenbrenner ekologiska systemteori samt KASAM och det salutogena perspektivet redovisas i slutet av varje tema. Intervjupersonerna nämns med färgbetäckningarna Gul, Blå, Röd och Grön för att skilja dem åt i citat.

5.1 Erfarenheter av stress

Informanterna var eniga om att arbetssituationen på kommunens socialkontor är sådan att man aldrig blir färdig i sina uppgifter, utan det är upp till var och en att sätta gränsen för hur mycket arbete som ska läggas ned på varje ärende där tidspressen är en stressfaktor. Arbetsbelastningen är gränslös vilket är en utmaning för de många (som det uttycktes); ”duktiga flickor”, som arbetar inom social omsorg och har som ambition att räcka till och göra ett kvalitativt arbete för de många som behöver hjälp.

Alltså, det här jobbet är ju så, att man blir ju aldrig färdig och man har ju aldrig gjort liksom tillräckligt på något vis, man skulle ju alltid jobba flera timmar mer i varje ärende som jag har...

-Röd

Detta från organisationens, som arbetsgivare, gränslösa förhållningssätt till sin personal är grund till stress för den enskilde anställde. Socialsekreterarnas arbetssituation kännetecknas av hög arbetsbelastning, hög personalomsättning och återkommande omstruktureringar (Arbetsmiljöupplysningen, 2016).

Jag skulle vilja att yrket uppvärderades, så att man fick rimliga arbetsvillkor för de här barnen behöver kontinuitet och då måste liksom det finnas ett hållande om även dem som jobbar, så att vi orkar bära barnen, så att vi blir en hållande by av vuxna där cheferna mår om oss och våra arbetsvillkor så att vi kan måna om barnen, familjehemmen och uppdragstagare och så att våra familjer kan måna om barnen, man måste få för att kunna ha ett överskott att ge. Och om man inte får tillräckligt får det de här konsekvenserna att människor slutar för att det blir för tungt. Så jag skulle vilja att man aktivt fokuserade på ett hållande inom organisationen.

-Gul

En stressfaktor som framkom var svårigheten att få tag i någon beslutsfattare, när man för vissa situationer i brådskande ärenden inte har mandat att fatta beslut, och liknelsen drogs med känslan av att få en handgranat i sin hand. Man vet att man måste agera här och nu, men man är inte bombexpert utan man är i behov av instruktioner och beslut för att kunna komma vidare, men det är oklarheter kring vem som är ansvarig. Tydligare ramar och rutiner samt bättre kommunikation inom organisationen efterlyses för att undvika stressen att inte nå den man söker för att göra rätt för sig.

Jag skulle vilja att det var mycket tydligare ansvarstagande i ledningsstrukturen. Vem är ansvarig? Det är oklart.

-Grön

I intervjuerna var inställningen till det faktum att man arbetar med just utsatta barn och unga till störst del god, en känsla av en möjlighet att göra skillnad. Samtidigt konstaterades det också att det innebär ett ännu större ansvar vilket kan skapa stress eftersom minderåriga är mer beroende av vuxenvärlden och inte själva kan ha samma perspektiv på sin situation som en vuxen. De är så lämnade åt sig själva när ingen vågar sätta gränser. Konflikter mellan handläggare eller mellan föräldrar i ett ärende nämndes som ett slags stressande sammanhang. En annan stressande situation är när ett svårt beslut angående ett barns framtid ska levereras eller när ett barn akut behöver ett jourhem men det inte finns något ledigt att tillgå. Det påpekades också att runt varje utsatt barn finns det fler utsatta människor och det bästa sättet att hjälpa ett utsatt barn är att hjälpa dess föräldrar. Med detta holistiska synsätt ger varje ärende en inblick i ett större sammanhang med fler behov. Svåra prioriteringar och beslut följer med detta

arbete, där alla situationer är unika. Gränsen för vad som är rimligt att begära är många gånger nådd och uttrycket ”jag kan inte trola” återkom under intervjuerna.

...de flesta som jobbar med utsatta människor är ju engagerade och brinner för det, det är ju därför man har valt det och någonstans tänker jag att organisationen är medveten om det; det spelar ingen roll vad vi gör, de jobbar ändå...

-Blå

Och då är det ju så inom all socialtjänst, skulle jag vilja säga, att man får kompensera mycket på egen bekostnad. För vill jag göra ett bra, seriöst, kvalitativt, djuplodande jobb, då måste jag göra det trots att jag inte har förutsättningarna.

-Gul

Med det enligt Akademikerförbundet (2016) ökande sjukskrivningarna och stora personalförsörjningssvårigheterna blir trycket på de som stannar kvar hårdare. I en undersökning från 2014 säger 49 % att man inte klarar hålla kvaliteten och rättssäkerheten i arbetet. ”Problemen är störst inom den sociala barn- och ungdomsvården, där unga och oerfarna socialsekreterare ofta kämpar med en tung arbetsbörda” (akademikerförbundet SSR, 2016). Oro finns runt detta faktum att det är de minst erfarna som står för de svåra besluten när det enligt tidigare forskning är konstaterat att det är de äldre mer erfarna som har bättre motståndskraft mot stress och utbrändhet (Hamama, 2012).

Två av informanterna har varit långtidssjukskrivna för utbrändhet. Båda försökte täcka upp för vakanta tjänster när de blev sjuka. De har båda fått arbeta med dåligt samvete, känslan av att inte räcka till och känslan att ha lämnat sina kollegor i sticket när man blir sjukskriven nämns som anledningar.

Det är ju omöjligt att ha en och en halv tjänst så att...och jag var redan sliten...Då blev det för mycket, det ackumulerade där och sen i den nya situationen när jag skulle ha en och en halv tjänst, så jag blev sjukskriven, då orkade jag inte längre.

-Gul

5.2 Upplevelser av stress

Upplevelserna av stress varierade, men återkommande var beskrivningen av irritation, trötthet och sömnproblem; att inte somna på kvällen utan ligga vaken och älta eller att vakna tidigt och inte kunna somna om. Detta går i linje med det samband som enligt Folkhälsomyndigheten (2013) finns mellan bristande återhämtning mellan arbetspassen och sömnstörningar och utmattningssyndrom. Vila efter arbetet försvåras av psykiskt krävande arbeten med begränsat handlingsutrymme då det finns ett visat samband mellan psykosociala arbetsmiljöfaktorer och möjlighet till återhämtning. Orken att ta sig för något eller att träffa vänner på fritiden konstaterades försvinna när man kände sig stressad. I jobbet har man så många att relatera till så att när man är ledig så vill man helst vara hemma och relatera till så få som möjligt. Ligga på sängen eller framför TV:n är vad man klarar av i de tuffaste perioderna och det blir en ond cirkel av trötthet för att man inte gör något som ger energi utan allt går ut på att arbeta. Dessvärre upplevdes samtidigt minskad arbetslust i samband med stress.

Koncentrationssvårigheter och svårigheter att få något gjort, togs också upp som svar på frågan hur de upplevde stress.

Då känner jag att jag inte blir riktigt närvarande...har svårare att fokusera på min omgivning, jag flackar runt så här och allting går fortare i kroppen också, man springer hit och man springer dit och då är jag ju inte riktigt närvarande i mig själv och det tar mycket energi.

-Gul

Freudenbergers (1980 refererad i Hamama, 2012) definition av utbrändhet som en känsla av att vara utsliten och utmattad som ett resultat av orealistiska förväntningar och överdrivna mål, överrensstämmer med vad som beskrivits. En obeskrivlig trötthet där man släpar sig hem efter arbetsdagarna för att fortsätta ältandet av alla krav, konflikter och oskrivna mejl i huvudet som förhindrar den så välbehövliga återhämtningen. Sviter efter utbrändheten gör sig fortfarande påmind i form av minnesluckor, svårt att komma ihåg namn och saker som ska göras.

Det är jätteobehagligt; jag tappar ord och jag glömmmer, ja, det blir som att jag nästan får kramp i hjärnan.

-Blå

Man tappar ju verkligen kontrollen när man blir sjukskriven och liggande och inte orkar någonting. Sen är det ju så att efter den här perioden så har jag ju inte samma förmåga mentalt att hålla många bollar i luften utan det är sönderklippt, förut hade jag järnkoll på mina spår. Nu är det ett spår i taget...

-Gul

Antonovsky (2005) förklarar Känsla av sammanhang som ett förhållningssätt som ger uttryck för i vilken utsträckning man har känsla av tillit till att de stimuli, som kommer från ens inre och yttre värld, är strukturerade, förutsägbara och begripliga, att de resurser som krävs för de krav som ställs av dem finns tillgängliga och att utmaningarna ställer en inför är värda engagemang. De tre grundpelarna sammanfattas i orden begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Av de intervjuer som gjorts i denna studie är förståelsen att informanterna har funnit meningsfullhet i sitt arbete. En önskan och ett behov av att få hjälpa till, att finnas till hands för människor i svåra situationer, och inte minst för utsatta barn och ungdomar har lett dem till detta yrke och också gett dem motivation att fortsätta. För vissa har också en känsla av medlidande på grund av egna svåra upplevelser och omständigheter spelat in.

”De vi möter är vi själva, det är bara olika skeenden i livet och olika tur i form av att man hade nätverk eller slumpmässigt...”

-Grön

Finns meningsfullheten så går det enligt Antonovsky (2005) att söka sig till förståelse och resurser som höjer begripligheten och därmed också hanterbarheten.

5.3 Hantering av stress

Att arbeta sig tillbaka efter att ha varit utbränd handlar mycket om att lära sig att lyssna på sin kropps signaler och sätta tydliga gränser för sin egen skull, enligt de informanter som har den erfarenheten, och som med hjälp av terapeuter har hittat överlevnadsstrategier för att kunna fortsätta arbeta. När gränslöshet finns i organisationen blir det svårt att förstå och känna sammanhang, men ett eget förhållningssätt kan arbetas fram med egna gränser för vad som är rimligt och möjligt att uträtta inom ramen för sitt uppdrag och sin kapacitet. Komponenten begriplighet i KASAM syftar på i vilken grad individen upplever inre och yttre stimuli som tydlig, gripbar och förnuftig snarare än som kaotisk, slumpmässig och oförklarlig. Enligt Antonovsky (2005) gör gränser skillnaden för vad som är viktigt synlig, och vad som sedan händer utanför dessa spelar mindre roll. Begripligheten kan således bevaras för en individ genom att begränsa det område man behöver kunna förutsäga och förstå. Bland de intervjuade har begripligheten på arbetsplatsen i stort tolkats som låg på grund av brister i strukturen, men med hjälp av gränser kan en stark KASAM finnas utan att allting i livet är begripligt, meningsfullt eller hanterbart. Hanterbarhet är den komponent i KASAM som mäter hur man upplever tillgången till resurser till ens förfogande i relation till de krav man bombarderas av. Om resultatet av de stressorer individen möts av blir sjukdom eller hälsa, beror på hur väl den spänningen hanteras (ibid).

Fler strategier att hantera stress som kommit fram i denna studie är vikten att ta stöd i sina kollegor och sin närmaste chef i svåra och pressade situationer, samt att våga säga till och be om hjälp när det blir för svårt eller för mycket.

Ska vi som säger att vi ska hjälpa människor inte ens förstå våra egna signaler och uttrycka dem på ett klart sätt inför arbetskollektivet eller inför chefen, vem hjälper du då?

-Grön

Tiden för reflektion och samtal om svåra saker är därför av stor betydelse för att lätta på trycket, och de (på de flesta avdelningar) schemalagda grupphandledartillfällena med externa handledare på arbetsplatsen upplevs därför som en uppskattad nödvändighet.

Det poängteras också att arbeta deltid när man har fått barn är ett sätt att minska stress och förhoppningsvis undvika utbrändhet. Jobbet är inte allt och det är viktigt att ta pauser och ge sig själv marginaler. Har man möjlighet så rekommenderas att vara borta från jobbet någon eller några perioder och flytta, gärna utomlands, för att skaffa sig ett större perspektiv på vad man håller på med. Att livet är ordnat och lugnt på det privata planet underlättar när arbetet är stressigt och krävande. Det konstaterades att det är betydligt svårare att hantera en tuff arbetssituation om det inte finns tillräckligt med stöd runt omkring en när man kommer hem utan man kanske tvärtemot även där möter en ansträngd situation. Att handskas med arbetsplatsens stress och krav och dessutom hantera en skilsmässa eller svår sjukdom hemma dessutom, gör att det inte finns någon plats för vila och återhämtning och risken för stressrelaterade sjukdomar och utbrändhet ökar.

Enligt systemteorin kan delar av ekosystemet, som en individ är en del av, aldrig helt separeras från helheten där problem uppstår när dennes behov och kapacitet inte stämmer överrens med dess miljö (Healy, 2014). Den mentala hälsan kan därmed bara förstås i relation till hur personens ramverk är integrerad och i samklang med den givna omgivningen. När krav från omgivningen inte stämmer med individens tillgångar uppstår slitningar, också kallade stressorer. Hur dessa möts och behandlas bestämmer hur hög hanterbarheten är hos individen. Bronfenbrenner (1979) definierade utveckling som en pågående förändring på det sättet som en person uppfattar och handskas med sin omgivning. För att utvecklas på detta område måste stressorer såväl som kapacitet och styrkor hos individen identifieras och mål för förändring och anpassning sätts upp för att nå en bättre balans och må bättre (Healy, 2014).

Personlig utveckling, det är en löneförmån, det får man på köpet...om man är mottaglig...

-Gul

Utfallet av studien pekar på att var och en måste hitta sina egna strategier för att hantera den arbetsrelaterade stressen för det finns inga kända målmedvetna strategier på arbetsplatsen för att motverka stress och utbrändhet. Alla har sitt eget sätt att hantera sin situation men förutom vad som tidigare nämnts betonades vikten av att ta en sak i taget, prioritera och skriva listor på vad som är viktigt för att "tömma huvudet" och våga

släppa kontrollen när man har gjort det man kan. Att avskärma sig, även rent fysiskt, genom att hålla sig till vissa rum och korridorer kan minska antalet möten med människor och situationer under arbetsdagen och skapa ett mer hanterbart område på en större arbetsplats och därmed reducera antalet stressorer.

I modellen för det ekologiska systemet ser man tydligt hur lager av system som också integrerar med varandra verkar runt individen och tillsammans bildar den miljö denne lever i. Detta perspektiv är viktigt att ha med sig i arbetet på socialkontor där man kan stötta och sätta in behandlingar och insatser för att hjälpa människor, men, man kan inte styra utfallet. Runt varje brukare finns komplexa system av andra sammanhang och faktorer som påverkar människan, där man också måste se var socialtjänsten befinner sig i förhållande till andra myndigheter. Bostadsbrist och arbetslöshet är exempel på situationer som orsakar utsatthet i familjer som kommunens socialtjänst inte har svaret på.

Vad är socialtjänstens roll i samhället? Sen får man inte ta mer ansvar. Det är ju inte vårt fel att det ser ut som det gör... bara för att du springer fortare och skriver mer och ringer fler samtal, det löser ju inte det.

-Grön

Att ta ett steg tillbaka och se gränsen för sitt uppdrag, och vara tydlig med den, samt att prioritera det som är viktigt är enligt informanterna en förutsättning för att i längden kunna förhålla sig till den krävande arbetssituationen som råder.

6. Diskussion

Det finns redan mycket skrivet om arbetsrelaterad stress och utbrändhet så frågan är hur mycket som kan tillföras i detta ämne. Förhoppningen var ju ändå att kunna som frågeställningen anger att få reda på hur man som socialarbetare idag upplever och hanterar stressade situationer och med hjälp av informanternas erfarenheter kunna se coping-strategier som kan återanvändas av fler. I den kvalitativa forskningen är ju forskaren ett verktyg i sig och därför kan ju samma ämne se olika ut beroende på från vem frågan kommer (Ahmadi, 2014). När det är tillåtet att använda sin tidigare kunskap

och sina tidigare erfarenheter går man ju in i forskningsfrågorna på lite olika sätt (ibid). Dessutom har man inom ett område där det finns mycket tidigare forskning möjlighet att "bygga på giganternas skuldror" (Sohlberg & Sohlberg, 2013 s 124-125), många har gått före och det finns därför också mycket att bygga på och relatera till utmed vägen.

I linje med ovan redovisad tidigare forskning har också resultatet av denna studie pekat på vikten av stöd och hjälp av kollegor och arbetsledare i hanteringen av den höga belastningen socialarbetare arbetar under. Sammanfattningsvis var erfarenheten av de intervjuade i denna studie att behoven de kommer i kontakt med under sin arbetstid inte har någon gräns. Vidare upplevdes det inte som att arbetsgivaren i denna krävande situation sätter tydliga gränser för vad som är rimligt att klara av i förhållande till tid, resurser och engagemang vilket leder till en stressad arbetssituation för den enskilde anställde. Detta går i samklang med Freudenberg's (1980, refererad i Hamama, 2012) definition av utbrändhet som ett resultat av orealistiska förväntningar och överdrivna mål. Finns det dessutom, som det uttrycktes, otydlighet runt rutinerna och strukturen i organisationens arbete med att nå dessa mål riskerar en låg begriplighet skapas, som enligt Antonovsky (2005) sänker känslan av sammanhang. För att klara av att hantera den rådande arbetssituationen och de orimliga kraven var den personliga gränssättningen central i de anställdas coping-strategier. En ram runt det egna arbetet sätts med gränser för vad som upplevs rimligt att klara av att hantera med de resurser som finns att tillgå. Problemet med ett sådant förhållningssätt är att det annars så viktiga holistiska perspektivet i ärendena riskerar att försvinna.

Förslag till vidare forskning är att undersöka vad som händer med helhetssynen när var och en i detta ovan beskrivna arbetsklimat tvingas att strängt gränssätta sitt uppdrag i ärenden. En brukare är en del av flera system som denne mer eller mindre påverkar och påverkas av i sin utveckling (Bronfenbrenner, 1979). I denna studie är det socialtjänstens arbete med barn och ungdom som är i fokus där vikten av att se familjen och andra system runt den minderårige tidigare har konstaterats. Frågan är om det är någon som orkar och klarar av att se helheten om den ansträngda arbetssituationen för socialarbetarna på kommunens kontor fortsätter.

7. Referenser

- Ahmadi, F. (2014). *Basic Perspectives on scientific theory and Research Methods in Social Work*. HT14 lektion på HIG
- Ahrne, G., & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Liber AB, Stockholm
- Akademikerförbundet SSR, (2015, februari). *Krisen i socialtjänsten måste vändas nu*. hämtad 14 april 2016 från Akademikerförbundet SSR
<https://www.akademssr.se/reportage/krisen-i-socialtjansten-maste-vandas-nu>
- Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. Natur och Kultur, Stockholm
- Arbetsmiljöverket, (2016, april). *Socialsekreterare*. hämtad 14 april 2016 från Arbetsmiljöupplysningen
<http://www.arbetsmiljoupplysningen.se/Yrken/Socialsekreterare>
- Backman, J. (2016). *Rapporter och Uppsatser*. Studentlitteratur AB, Lund
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature Design*. Cambridge, Mass: Harvard University Press
- Collins, S. (2013). Dealing with stress in the UK: Sense of Coherence, Challenge Appraisals, Self-Efficacy and Sense of Control. *British Journal of Social Work*, 45, 69-85
- Folkhälsomyndigheten, (2013, 2:a december). Arbetsmiljöfaktorer. Hämtad 13 maj 2016 från Folkhälsomyndigheten
<https://www.folkhalsomyndigheten.se/amnesomraden/livsvillkor-och-levnadsvanor/folkhalsans-utveckling-malomraden/halsa-i-arbetslivet/aterhamtning-mellan-arbetspass>
- Freudenberger, H.J. (1989). Burnout: Past, Present, and future Concerns. *Professional Burnout in Medicine and the Helping Professions*, The Harvard Press
- Hamama, L. (2012). Burnout in Social Workers Treating Children as Related to Demographic Characteristics, Work Environment, and Social Support. *Social Work Research*, 36(2) pp 113-125
- Healy, K. (2014). *Social Work Theories in Context*. Palgrave Macmillan, UK
- Kim, H. & Ji, J. (2009). Factor structure and longitudinal invariance of the Maslach Burnout Inventory. *Research on Social work structure*, 19, pp 325-339
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3 uppl).

Studentlitteratur AB, Lund

- Läkartidningen, (2011, 6:e september). artikel av Åsberg, N & Nygren, Å *Psyiskt sjuk av stress...diagnostik, patofysiologi och rehabilitering* Hämtad 19 maj 2016 från <http://www.lakartidningen.se/Functions/OldArticleView.aspx?articleId=16885>
- Mc Fadden, P., Cambell, A. & Taylor, B. (2015). Resilience and Burnout in Child Protection Social Work: Individual and Organizational Themes from a Systematic Literature Review, 45, 1546-1563 *British Journal of Social Work*
- Maslach, (1986). Burnout research in the social services: A critique. *Journal of Social Service Research* sid 95-105
- Nordick, W. (2002). *Striking balance, enjoying challenge: how social workers in child protection stays on the high wires*. UBC Theses and Dissertations, available online at www.library.ubc.ca/archives/retro_theses
- Schaufeli, W. & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. Taylor & Francis, London
- Sohlberg, P. & Sohlberg, B.M. (2013). *Kunskapens Former: Vetenskapsteori och forskningsmetod* (3:e uppl) Liber AB, Stockholm



Hej,

Vill du delta i en studie angående arbetsrelaterad stress inom socialtjänsten?

Mitt namn är Linda Andersson och jag läser på den internationella socionomutbildningen på Högskolan i Gävle (HIG). Jag kontaktade dig angående en studie som kommer att ligga till grund för mitt examensarbete. Den kommer att baseras på intervjuer med socialsekreterare på olika avdelningar på socialtjänsten här i kommunen. Jag är intresserad av att ta del av dina erfarenheter av arbetsrelaterad stress och eventuell utbrändhet samt hur du har hanterat och hanterar detta. Tidigare forskning har visat att socialarbetare som arbetar med barn och ungdomar är speciellt utsatta för stress och därmed riskerar utbrändhet. Syftet är att undersöka upplevelser och erfarenheter av stress i arbetet med barn och unga inom socialtjänsten.

Intervjuerna är individuella och beräknas ta max en timme. Med din tillåtelse kommer jag att spela in vårt samtal samt ta anteckningar under tiden. Du kan när som helst välja att avbryta intervjun. Ditt deltagande är helt anonymt och dina svar kommer endast att behandlas av mig och eventuellt min handledare Pinar Aslan, HIG.

Du är välkommen att höra av dig om du har några frågor.

Med vänlig hälsning,

Linda Andersson
Tel 0706-XXXXXX

Intervjuguide

- Hur gammal är du?
- När blev du färdig socionom?
- Hur länge har du arbetat inom socialtjänsten?
- Har du arbetat som socionom i någon annan verksamhet än socialtjänsten?
- Hur ser dina familjeförhållanden ut?

Arbetsituation:

- Beskriv din arbetsituation idag.
- Om du fick ändra på något i den, vad skulle det vara?
- Berätta hur handledning och stöd fungerar på din avdelning?
- Vad tror du att det faktum att det är just utsatta barn och ungdomar du arbetar med har för påverkan på dig?
- Vilken slags debriefing har du tillgång till?
- Hur hanterar du svåra upplevelser efter en dag på jobbet?

Orsaker till stress:

- Hur upplever du din tid i relation till dina plikter?
- Kan du ge mig exempel på en typisk situation som kan stressa dig?
- Beskriv dina känslor när du åker från arbetet.

Erfarenheter av stress:

- I vilka sammanhang känner du dig stressad?
- Beskriv hur det var senast du kände dig riktigt stressad.
- Har du erfarenheter av utbrändhet? (Isf) Berätta.
- Om ja, berätta om "resan" tillbaka.
- Om nej, varför tror du att du har klarat dig?

Konsekvenser av stress:

- Berätta om hur du upplever stress....fysiskt...psykiskt/mentalt.
- Kan du ge mig exempel på konsekvenser stress får i ditt liv?
...på arbetet? ...hemma?

Hantering av stress:

- Vad har dina erfarenheter av stress lärt dig?
- Hur hanterar du stress idag?
- Vilka strategier finns på arbetsplatsen för att motverka stress och utbrändhet?
- Vad skulle du vilja ge för råd till blivande kollegor?