



HÖGSKOLAN
DALARNA

Examensarbete

Socionomexamen

Sympatistress

**En kvalitativ intervjustudie om socialarbetares upplevelser
av sekundär traumatisk stress och utbrändhet**

Författare: Lisa Björnes & Angelica Löfstedt

Handledare: Peter Nilsson

Examinator: Gunilla Carstensen

Ämne: Socialt arbete

Kurs: SA2020

Poäng: 15 högskolepoäng

Termin: Höstterminen 2015

Högskolan Dalarna

791 88 Falun

Sweden

Tel 023-77 80 00

Vid Högskolan Dalarna finns möjlighet att publicera examensarbetet i fulltext i DiVA. Publiceringen sker open access, vilket innebär att arbetet blir fritt tillgängligt att läsa och ladda ned på nätet. Därmed ökar spridningen och synligheten av examensarbetet.

Open access är på väg att bli norm för att sprida vetenskaplig information på nätet. Högskolan Dalarna rekommenderar såväl forskare som studenter att publicera sina arbeten open access.

Vi medger publicering i fulltext (fritt tillgänglig på nätet, open access):

Ja

Nej

Tack till...

Vi vill Tacka vår handledare Peter Nilsson för det stöd och den kunskap som delgetts oss under uppsatsskrivandets gång.

Tack till våra informanter som har delat med sig av sig själva, sina erfarenheter och sin tid. Utan er hade inte denna studie kunnat genomföras.

Vi vill också Tacka våra familjer som har stöttat oss genom utbildningstiden och framförallt nu under slutspurten med uppsatsskrivandet.

Till sist vill vi Tacka varandra för stort engagemang och många skratt. Det har varit otroligt givande och lärorikt att just Vi två har samarbetat. Vår förmåga att komplettera varandra har resulterat i ett arbete som vi är mycket stolta över.

Compassion fatigue
Lisa Björnes & Angelica Löfstedt
Dalarna University
School of Education, Health and Social Studies
Social Worker Programme
Essay, 15 credits
Autumn term 2015

Abstract

The purpose of the study is to investigate social workers experiences of compassion fatigue as well as their thoughts about health and risk factors in the area. The method used is a qualitative interview study in which eight social workers, investigating child welfare matters, were individually interviewed.

The study shows that most of the social workers describe their own experiences of burnout but not of secondary traumatic stress. The most important support for not suffer from compassion fatigue is to be supported and the possibility to ventilate with colleagues and managers. However, the social workers consider that the risk of burnout is primarily due to a heavy workload in terms of the number of cases and high staff turnover.

Finally, the study indicates that social workers do not have experience of secondary traumatic stress because they are using tools that prevent this. However, the risk of experiencing burnout is high since they have not found strategies for managing workplace stress.

Keywords: compassion fatigue, secondary traumatic stress, burnout, compassion satisfaction

Sympatistress
Lisa Björnes & Angelica Löfstedt
Högskolan Dalarna
Akademin Utbildning, hälsa och samhälle
Socionomprogrammet
Examensarbete 15 hp
Ht 2015

Sammanfattning

Syftet med studien är att undersöka socialarbetares upplevelser av sympatistress samt deras tankar om frisk- och riskfaktorer inom området. Metoden som använts är en kvalitativ intervjuundersökning där åtta socialarbetare, som utreder barnavårdsärenden, enskilt har intervjuats.

Studien visar att de flesta av socialarbetarna beskriver att de har egna upplevelser eller erfarenheter av utbrändhet men inte av sekundär traumatisk stress. Det viktigaste stödet för att inte drabbas av sympatistress, uppger socialarbetarna, vara stöd från och möjligheten att ventilera med kollegor och chefer. Dock anser de att risken för att bli utbränd främst beror på hög arbetsbelastning, i form av mängden ärenden samt hög personalomsättning.

Slutligen pekar studien på att socialarbetarna inte har upplevelser av sekundär traumatisk stress då de använder sig av verktyg som förhindrar detta. Dock är risken för att drabbas av utbrändhet hög då de ännu inte funnit strategier för att hantera påfrestningar som är kopplade till arbetsplatsen.

Nyckelord: sympatistress, sekundär traumatisk stress, utbrändhet, tillfredsställande medkänsla

Innehållsförteckning

1. BAKGRUND OCH PROBLEMFÖRMULERING	1
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	3
1.1.1 Syfte.....	3
1.1.2 Frågeställningar	3
2. CENTRALA BEGREPP.....	4
2.1 SYMPATISTRESS	4
2.2 SEKUNDÄR TRAUMATISK STRESS.....	4
2.3 UTBRÄNDHET.....	5
2.3.1. Skillnad mellan utbrändhet och sekundär traumatisk stress	5
2.4 TILLFREDSSTÄLLANDE MEDKÄNSLA	5
3. TIDIGARE FORSKNING	7
3.1 UTSATTHET	7
3.2 SOCIALARBETARENS RYGGSÄCK	8
3.3 KÖNSSKILLNADER	8
3.4 RISKFAKTORER	8
3.5 FRISKFAKTORER	9
3.6 FÖR FRAMTIDEN.....	9
4. TEORETISK TOLKNINGSRAM	11
4.1 BAKGRUND TILL KASAM	11
4.2 KÄNSLA AV SAMMANHANG	12
4.3 KASAM I ARBETSLIVET	12
4.4 PROBLEMHANTERING	13
4.5 KÄNSLOHANTERING.....	14
5. METOD.....	15
5.1 VAL AV METOD	15
5.2 HALVSTRUKTURERADE INTERVJUER	15
5.3 INTERVJUGUIDE	15
5.4 POPULATION OCH URVAL	16
5.5 GENOMFÖRANDE AV DATAINSAMLINGSMETOD	16
5.6 DATABEARBETNING OCH ANALYS	17
5.7 METODOLOGISKA REFLEKTIONER.....	17
5.7.1 Tillförlitlighet och äkthet.....	18
5.7.2 Utmaningar med vald metod	19

5.8 ETIK.....	20
6. RESULTAT OCH ANALYS	22
6.1 PRESENTATION AV INTERVJUPERSONER	22
6.2 UPPLEVELSER AV UTBRÄNDHET	22
6.2.1 <i>Arbetet som utredare är slitsamt</i>	22
6.2.2 <i>Arbetsplatsen som begränsning</i>	23
6.3 UPPLEVELSER AV SEKUNDÄR TRAUMATISK STRESS	25
6.3.1 <i>Funderingar på klienter</i>	25
6.3.2 <i>Känslan av att ha upplevt samma sak som klienter</i>	27
6.3.3 <i>Påträngande och skrämmande tankar</i>	30
6.4 UPPLEVELSER AV TILLFREDSTÄLLANDE MEDKÄNSLA.....	31
6.4.1 <i>Arbetet som betydelsefullt</i>	31
6.4.2 <i>Samhörighet mellan kollegor</i>	32
6.4.3 <i>Yrkesrollen</i>	32
6.4.4 <i>Yrkesval</i>	33
6.5 RISKFAKTORER.....	34
6.6 FRISKFÄKTORER	34
7. DISKUSSION OCH SLUTSATSER	37
REFERENSER	40
BILAGA 1 - INTERVJUGUIDE	
BILAGA 2 – PROQOL-SKALAN	
BILAGA 3 - INFORMATIONSBREV	
BILAGA 4 – ETISK EGENGRANSKNING	

1. Bakgrund och problemformulering

Arbetet som socialarbetare är ofta uppmärksammat och omdiskuterat som ett tungt och psykiskt påfrestande arbete. Redan under socionomutbildningen får studenterna höra att de går en tuff framtid till mötes. Socialtjänsten är hårt utsatt då personalomsättningen och arbetsbelastningen är hög samt att det finns en stor risk att drabbas av sjukskrivning till följd av stress (Bergman, 2015).

Arbetsmiljöverket (2015) beskriver yrket socialsekreterare som utsatt samt att det förekommer en del hot och våld. Det framgår av deras undersökning, genomförd år 2013, att det finns svårigheter att under fritiden koppla bort tankar på arbetet. Undersökningen visar även att många sjukskrivningar beror på stress och hög arbetsbelastning, förändringar i organisationen och besparingar.

I 2015 års statistiksammanfattning från Akademikerförbundet SSR framgår att 73 % av socialsekreterarna i den sociala barn- och ungdomsvården hade funderingar på att byta arbete. Sammanställningen visar även att var tredje handläggare är nyanställd och att det inte är ovanligt att nyutexaminerade socionomer ansvarar för komplicerade barnavårdsärenden. Det finns även svårigheter med att ge tillräckligt stöd till oerfaren personal då de mer erfarna får ansvara för fler och tyngre ärenden (Bergman, 2015; SSR, 2015).

Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd, FORTE, publicerade år 2015 en kunskapsöversikt med fokus på arbetsliv, psykisk hälsa och ohälsa samt sjukskrivning och beskriver detta som ett samhällsproblem. I kunskapsöversikten konstateras ett samband mellan arbetsförhållanden, psykisk ohälsa och sjukskrivningar. Ett psykiskt ansträngande arbete, höga krav, låg kontroll, obalans mellan ansträngning och belöning samt rollkonflikter är faktorer som kan knytas till psykisk ohälsa, vilket är en av de främsta orsakerna till sjukskrivning (Vingård, 2015).

Faktorer i arbetet som främjar och förebygger den psykiska hälsan och välbefinnandet listas i kunskapsöversikten; bra ledarskap, kontroll i arbetet, rimlig arbetsbelastning, ett positivt socialt klimat, god fysisk miljö samt anställningstrygghet. Dessa faktorer kan skapa hälsofrämjande effekter samt minska sjukskrivningar och arbetsrelaterad psykisk ohälsa (ibid.).

Psykisk ohälsa är ett vitt begrepp som innefattar allt ifrån nedstämdhet och oro, vilket beskrivs som ett nedsatt psykiskt välbefinnande, till allvarliga psykiska sjukdomar som exempelvis schizofreni (ibid.).

Utbrändhet förekommer ofta inom forskning som rör personer som arbetar med människohjälpande yrken, då dessa personer löper en större risk att drabbas av detta (Andersson, 2000; Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Nelson-Gardell & Harris, 2003; Sprang, Clark & Whitt-Woosley, 2007). Arbetet som socialarbetare kan därigenom tänkas innebära en hög risk att drabbas av utbrändhet genom sitt hjälpande yrke, något som väckte ett intresse om risken att drabbas av utbrändhet och annan psykisk ohälsa inom denna yrkeskategori.

Sympatistress, ett begrepp som är sprunget ur engelskans *compassion fatigue* handlar om svårigheterna med att konfronteras med det ”svåra” i mänskligt liv, inom ramen för ens arbete. Sympatistress är ett vidare begrepp som innefattar både *sekundär traumatisk stress* och *utbrändhet*. Dess positiva motsvarighet är *tillfredsställande medkänsla*, som handlar om de positiva effekterna av att ha ett hjälpande yrke (Stamm, 2010).

Begreppen sekundär traumatisk stress och utbrändhet är nära besläktade med varandra och kan ge liknande symptom, som exempelvis depression, ångest och sömnlöshet. Sekundär traumatisk stress utlöses dock hos hjälparen på grund av överexponering för klientens kriser, trauman eller annat lidande (McNutt & Watson, 2015). Sekundär traumatisk stress och utbrändhet är enligt Stamm (2010) två utfall av sympatistress.

Det finns flertalet kvantitativa studier som handlar om sympatistress, sekundär traumatisk stress, utbrändhet och tillfredsställande medkänsla hos socialarbetare (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Craig & Sprang, 2010; Sprang, et al., 2007). Studierna undersöker både vad som gör att vissa drabbas av sympatistress, men även hur det kan behandlas och motverkas, genom att lista både risk- och friskfaktorer.

En studie genomförd i USA konstaterar att det finns både organisatoriska och individuella lösningar på att antingen förhindra eller ingripa i situationer som involverar hjälparbetare i riskzonen för sympatistress (Dill, 2007).

Enligt Dill (2007) har personer med ett människohjälpande yrke en förhöjd risk att drabbas av sympatistress, då de har ett ständigt behov av att vara närvarande och empatiska i mötet och kontakten med sina klienter. Vissa personligheter kan ha svårare att anpassa sig till de påfrestningar som barnskyddsarbete innebär. Individer som är blyga, misstänksamma och nervösa i förhållande till andra tycks ha större sannolikhet att uppleva stress eller andra känslomässiga reaktioner. Studien visar även att utbildningsnivå kan vara en skyddande faktor mot utbrändhet och låg tillfredsställelse på jobbet (ibid.). Svensk forskning inom området för socialarbetare och sympatistress saknas helt, vilket betyder att det finns en kunskapslucka inom detta område i Sverige.

Socialarbetare jobbar i ett människobehandlande fält där personalen löper stor risk att drabbas av psykisk ohälsa till följd av såväl yttre som inre påfrestningar. Det är av vikt att forska kring socialarbetares mående, detta för att kunna hitta strategier att hantera arbetet på ett psykiskt och känslomässigt plan. Dagens svåra arbetsförhållanden visar på vikten av att förebygga och minska arbetsrelaterad psykisk ohälsa, sjukskrivningar, personalomsättning och för att socialarbetarna ska kunna göra ett gott arbete.

Den här studien ägnas därför frågan om hur socialarbetare som arbetar med barnavårdsutredningar upplever sympatistress samt deras beskrivning av vilka faktorer som kan utlösa eller förebygga och förhindra detta.

1.1 Syfte och frågeställningar

1.1.1 Syfte

Syftet är att undersöka upplevelser av sympatistress hos socialarbetare som utreder barn- och familjeärenden, samt belysa upplevda frisk- och riskfaktorer inom området.

1.1.2 Frågeställningar

- Hur har socialarbetarna upplevt eventuella erfarenheter av sympatistress?
- Hur kan sympatistress, enligt socialarbetarna, undvikas eller motverkas?
- Hur ser socialarbetarna på risken att drabbas av sympatistress på sin arbetsplats?

2. Centrala begrepp

Studiens mest centrala begrepp och fokus för undersökningen är *compassion fatigue*, som på svenska översätts till *medlidandetrötthet*. Vi har valt att använda oss av *sympatistress*, som vi anser är ett bättre uttryck för innebörden av ordet¹. Nedan följer en redogörelse för vad sympatistress är, efter sökningar på *compassion fatigue*, samt nära kopplade begrepp såsom *utbrändhet* och *sekundär traumatisk stress*, skillnaden mellan dessa, samt *tillfredställande medkänsla*.

Begreppet sympatistress har använts på olika vis samt förändrats genom åren. Många forskare använder begreppet *compassion fatigue* synonymt med sekundär traumatisk stress (jämför med Conrad & Kellar-Guenther, 2006) medan andra menar att det inte går att sätta likhetstecken mellan begreppen (Craig & Sprang, 2010; Merriman, 2015; Sprang et al., 2007). Vi har valt att använda Stamms (2010) definition av begreppet, vilket redogörs för nedan.

2.1 Sympatistress

Stamm (2010) beskriver sympatistress som ett övergripande fenomen vilket innefattar både sekundär traumatisk stress och utbrändhet. Andra forskare menar att sympatistress har blivit ett erkänt tillstånd som olika människohjälpare yrken, exempelvis poliser, brandmän och socialarbetare, drabbas av. Detta utlöses genom att arbeta med klienter som går igenom trauma, sorg eller annat lidande (Conrad & Kellar-Guenther, 2006).

Stressen uppkommer till följd av att hjälpa eller viljan att hjälpa en utsatt person. Symptomen som följer av sympatistress är perioder av sorgsenhet, depression, sömnlöshet och allmän ångest. I vissa fall kan psykisk överbelastning uppstå, vilket kan innebära en oförmåga att agera objektivt, och förmågan att reagera sympatiskt samt vara hjälpsam försvinner. Allvarliga fall kan leda till djup depression, plågsamma mardrömmar och påträngande tankar liknande vad klienterna har upplevt (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Craig & Sprang, 2010; McNutt & Watson, 2015; Merriman, 2015).

2.2 Sekundär traumatisk stress

Sekundär traumatisk stress är en del av sympatistress. Det handlar om den sekundära exponeringen för extrema eller traumatiska händelser som yrkespersoner kan utsättas för i arbetet. Att utveckla problem på grund av exponering för andras trauman är relativt ovanligt

¹ Svensk översättning i muntlig kommunikation med Peter Nilsson, Högskolan Dalarna, 2015-11-17

men drabbar ändå många som är engagerade i de människor som har upplevt extremt svåra händelser. Symptomen på sekundär traumatisk stress utvecklas oftast snabbt och kan utlösas av en enda exponering för trauma. Symptomen kan innebära att vara rädd, ha svårt att sova, att bilder av den upprörande händelsen spontant dyker upp eller att man undviker saker som påminner om händelsen (Stamm, 2010).

2.3 Utbrändhet

Utbrändhet utgör den andra delen av sympatistress. Effekten av dessa negativa känslor visar sig oftast successivt. Det är förknippat med känslor av hopplöshet, maktlöshet, utmattning och svårigheter med att hantera arbetet eller att utföra sitt arbete effektivt. Det kan avspegla känslan av att ansträngningarna inte gör någon skillnad. Utbrändhet kan även vara förknippat med en mycket hög arbetsbelastning eller en icke-stödjande arbetsmiljö. Utbrändhet beskrivs som ett syndrom av känslomässig utmattning, personlighetsförändring och minskad personlig prestation, vilket kan uppstå bland individer som utför hjälparbete av något slag (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Craig & Sprang, 2010; McNutt & Watson, 2015; Merriman, 2015; Stamm, 2010).

2.3.1. Skillnad mellan utbrändhet och sekundär traumatisk stress

Utbrändhet och sekundär traumatisk stress liknar varandra på så sätt att de kan skapa känslor av hjälplöshet, ensamhet, ångest och depression. Utbrändhet kan beskrivas som en process, där symptomen är ett svar på för höga och för långvariga nivåer av stress i arbetet. Däremot kan sekundär traumatisk stress uppstå plötsligt, med små eller inga varningssignaler och utvecklas som ett resultat av en enda exponering för trauma. Dessutom innehåller sekundär traumatisk stress ofta känslor av rädsla och sorg. Det är i allmänhet en snabbare återhämtning från sekundär traumatisk stress än från utbrändhet (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Craig & Sprang, 2010).

2.4 Tillfredsställande medkänsla

Med tillfredsställande medkänsla menas de positiva effekterna det har, på den professionella i ett hjälpsamt yrke, av att vilja och kunna hjälpa andra människor. Tillfredsställande medkänsla handlar om den glädje som kan upplevas genom att göra ett gott arbete och att kunna hjälpa andra människor. Positiva känslor i förhållande till kollegor, förmåga att bidra till arbetsplatsen eller till samhället i stort kan bidra till tillfredsställande medkänsla. Detta kan

förebygga uppkomsten av sympatistress (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Craig & Sprang, 2010; Stamm, 2010).

3. Tidigare forskning

Då studiens syfte är att undersöka upplevelser av sympatistress hos socialarbetare som arbetar med barnavårdsutredningar, följer här en forskningsöversikt för att kartlägga kunskapsläget kring ämnet.

Allt fler studier har undersökt sympatistress hos personer i hjälpande yrken. Till en början gjordes studier om arbetsförhållanden inom näringslivet, och på senare år inom människohjälpande yrken (Sprang et al., 2007). Begreppet *compassion fatigue* infördes som term av Carla Joinson år 1992 inom ramen för sjuksköterskor, vilket resulterat i mycket forskning på detta inom sjukvården (McNutt & Watson, 2015). Compassion fatigue har sedan dess använts på olika vis samt förändrats genom åren.

Många kvantitativa studier om ämnet sympatistress redogör för förekomsten av sekundär traumatisk stress, utbrändhet och tillfredställande medkänsla hos socialarbetare. Mycket av denna forskning bedrivs i USA, där socialt arbete med inriktning på barn och familj skiljer från hur det ser ut i Sverige. Det handlar mer om *skydd* av barn i USA och *stöd* till barn och familjer i Sverige (Tham, 2008). De socialarbetare som arbetar med barnavårdsfrågor i USA kallas barnskyddsarbetare, i Sverige benämns de som barnavårdsutredare. Dock kan resultaten till viss del appliceras i en svensk kontext då socialarbetaren, oavsett land, kan ses som mottagare av andra människors problem och trauman.

3.1 Utsatthet

Arbete med utsatta barn är stressande av många anledningar, då det ligger i fältet mellan familjers privatliv och skyddet av barn. Som organisation är socialtjänsten mäktig då de har makten att placera barn utanför familjen, ibland även mot föräldrarnas vilja. Å andra sidan känner många socialarbetare maktlöshet över att vara bunden i ett byråkratiskt system, med avsaknad av resurser, för att på ett adekvat sätt tillämpa rätt insatser för barnens behov. Detta är faktorer som kan orsaka utbrändhet. Utbrändhet skiljer sig från sekundär traumatisk stress, då den senare är ett resultat av att lyssna på andras traumatiska upplevelser. De handläggare som arbetar med utsatta barn exponeras för berättelser om vad det innebär att växa upp i en dysfunktionell familj, samt olika övergrepp vuxna utsätter barn för. Handläggarna använder sig av empati för att bygga relation med barnen, vilket är en förutsättning för att bedriva ett gott arbete. Dock kan denna empatiska förmåga riskera att bli en börda i de fall

socialarbetaren blir för känslomässigt engagerad (Nelson-Gardell & Harris, 2003).

Forskning gjord på socialarbetare, som arbetar med barnskydd i Colorado, visar att nästan hälften av handläggarna, har "hög" eller "mycket hög" risk av sekundär traumatisk stress, medan endast ett fåtal ligger i riskzonen för utbrändhet. Respondenterna med högre grad av tillfredsställande medkänsla har signifikant lägre nivåer av utbrändhet och sekundär traumatisk stress (Conrad & Kellar-Guenter, 2006).

3.2 Socialarbetarens ryggsäck

Olika hjälpyrken som exempelvis sjukvårdspersonal och brandmän, uppger att de är mest sårbara när det handlar om barns smärta. Empati hjälper den professionelle att förstå klientens upplevelse av trauma, men i processen riskerar den professionelle att själv bli traumatiserad (Nelson-Gardell & Harris, 2003).

En studie visar att personlig erfarenhet av barndomstrauma i form av barnmisshandel, vanvård, känslomässiga övergrepp eller försummelse ökar en socialarbeters risk för sekundär traumatisk stress. En kombination av två eller flera av dessa erfarenheter i barndomen utgör den största risken för sårbarhet (ibid.).

3.3 Könsskillnader

Hittills har resultaten avseende könsskillnader gällande risken för att utveckla sympatistress eller tillfredsställande medkänsla varit tvetydiga och begränsats av en överrepresentation av kvinnliga respondenter. En studie av Sprang, Clark & Whitt-Woosley (2007) har en jämn könsfördelning där forskarna inte fann några avgörande skillnader gällande arbetssätt mellan de män och kvinnor som ingick i studien. Svaren kan jämföras då respondenterna svarar utifrån liknande förutsättningar. Studien visar att kvinnor har en ökad risk för att drabbas av sympatistress. I andra studier har man pratat om en kvinnlig sårbarhet gällande mottagligheten för stress. Socialisering i könsroller och dess påverkan på kvinnors sårbarhet, för den här typen av professionellt lidande, måste utforskas mer innan några definitiva uttalanden kan göras om betydelsen av kön i utvecklingen av sympatistress (ibid.).

3.4 Riskfaktorer

Orsaken till att barnskyddsarbetare löper högre risk för sekundär traumatisk stress kan vara att socialarbetarna antingen upplevt något traumatiskt själva eller att de kommit i kontakt med detta i sitt arbete med traumatiserade klienter. Handläggare som exponeras för lidande och

traumatiserade barn riskerar att utveckla depression, mardrömmar och antisocialt beteende (Conrad & Kellar-Guenter, 2006; Sprang et al., 2007). Variabler som ökar risken för utbrändhet kan vara klienter som är fientliga, lider av kroniska och komplexa problem, och/eller har en låg förmåga att förändra. Hög emotionell utmattning som ett resultat av att arbeta i en krisorienterad miljö, en icke-stödande omgivning, personlighetsförändring eller social isolering är också bidragande faktorer (Conrad & Kellar-Guenter, 2006).

Personal som arbetat med många ärenden med personer som har upplevt våld eller trauma, särskilt barn, tycks löpa större risk att drabbas av sympatistress. Andra faktorer såsom långa arbetstider eller uppdragens omfattning har satts i samband med en ökad förekomst av sympatistress. Några studier tyder på att kvinnor är i betydligt större risk att drabbas (Sprang et al., 2007).

3.5 Friskfaktorer

En friskfaktor som spelar en avgörande roll för att minska sympatistress är tillfredsställande medkänsla. Hög tillfredsställande medkänsla kan vara ett resultat av att se sitt arbete som ett kall, en inre övertygelse om att individen var tänkt att göra detta arbete trots svårigheterna det kan innebära (Conrad & Kellar-Guenter, 2006).

Ålder tycks ha en inverkan gällande sårbarheten för sekundär traumatisk stress. En förklaring kan vara att äldre personer i många fall har andra arbetsuppgifter, exempelvis att de är gruppchefer. Detta kan innebära att de inte har lika mycket direktkontakt med klienter vilket minskar daglig exponering för trauma. Deras livserfarenhet kan göra att de är bättre på att hantera olika situationer och använda copingstrategier mer effektivt (Nelson-Gardell & Harris, 2003; Sprang et al., 2007).

Utbildning och yrkeserfarenhet mildrar förekomsten av sympatistress. Forskare har funnit att specialiserad traumautbildning ökar tillfredsställande medkänsla och minskar nivåerna av sympatistress, vilket tyder på att kunskap och utbildning kan ge ett visst skydd mot skadliga effekter av exponering för trauma (Sprang et al., 2007). Organisatoriska faktorer såsom stödande arbetsmiljö, självständighet och kontroll samt tillgång till resurser förebygger sympatistress (ibid.).

3.6 För framtiden

Forskare anser att sympatistress hos socialarbetare är en allvarlig fråga och viktig att undersöka vidare. Det finns ett behov av att lära mer om förhållandet mellan sekundär

traumatisk stress, utbrändhet och tillfredsställande medkänsla. Sympatistress kan påverka det dagliga arbetet negativt samt handläggarnas emotionella välbefinnande och deras relationer med sina egna familjer (Conrad & Kellar-Guenter, 2006; Sprang et al., 2007).

Forskning trycker på vikten att chefer och personalutvecklare bör vara medvetna om sekundär traumatisk stress för att kunna stötta, utveckla och behålla personal i psykiskt tunga arbeten. Studenter som utbildar sig till socialarbetare bör få information om risken att drabbas av sekundär traumatisk stress samt att deras personliga egenskaper kan öka denna risk. Denna medvetenhet är etiskt nödvändig, i första hand för klienter men även för professionen (Nelson-Gardell & Harris, 2003; Sprang et al., 2007).

4. Teoretisk tolkningsram

Lämplig teori valdes utifrån studiens syfte och frågeställningar samt tidigare nämnda begreppsförklaringar. Då syftet är att undersöka socialarbetares upplevelser av sympatistress och undersökningsfrågan belyses från ett mikroperspektiv, där individen och dennes egna känslor och tankar är centrala, valdes teorin om känsla av sammanhang, KASAM.

Sociologen Aaron Antonovsky är grundaren av teorin om KASAM. Teorin växte fram då han letade friskhetsfaktorer som gör att vissa människor lyckas hantera olika former av stress och påfrestningar utan att drabbas av psykisk ohälsa (Hwang & Nilsson, 2011).

Det är lätt att fokusera på problem och vad som orsakar dessa istället för att titta på resurser och tillgångar. Antonovsky fokuserar på det som gör att människor håller sig friska. Ambitionen med att använda KASAM som teoretisk utgångspunkt är att med dessa glasögon lyfta möjliga friskhetsfaktorer som kan minimera risken för sympatistress.

4.1 Bakgrund till KASAM

Alla människor utsätts för olika former av psykiska påfrestningar. Hur dessa påfrestningar påverkar individen ser olika ut. En del kan bli psykiskt sjuka medan andra kan gå igenom samma, och ibland värre, saker men ändå inte bli nedbrutna. Vad är det som gör att vissa människor förblir friska? Antonovsky började fundera kring detta efter att ha funnit resultat att kvinnorna i en studie som genomlidit extrema trauman fortfarande var vid tillfredsställande hälsa. Utifrån detta formulerade han den salutogenetiska modellen som en kontrast till det länge dominerade patogenetiska förhållningssättet (Antonovsky, 2005).

Det patogenetiska synsättet har dels ett antagande om den fysiska uppkomsten av sjukdomar, i form av baciller, virus och hormonrubbingar. Synsättet innefattar även hypoteser om riskfaktorer och stressorer som bidrar till både fysisk och psykisk ohälsa. Fokus ligger på vad som orsakar sjukdom (ibid.).

Det salutogenetiska perspektivet fokuserar på vilka faktorer som främjar och vidmakthåller god hälsa. Förhållningssättet innebär att försöka finna mekanismer som bidrar till ökad hälsa, friskfaktorer samt hur och i vilken utsträckning olika copingstrategier används (ibid.).

Teorin KASAM utvecklades genom att Antonovsky fann faktorer som kan förebygga ohälsa, något han kom att kalla generella motståndsresurser. Dessa resurser kan vara intelligens, pengar, jagstyrka, kulturell stabilitet, socialt stöd etcetera. För att visa hur

generella motståndsresurser kan göra olika stressorer begripliga och således hanterbara, formulerades teorin om känsla av sammanhang (ibid.).

4.2 Känsla av sammanhang

KASAM består av tre centrala komponenter, *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet*. Dessa utformades efter att Antonovsky jämfört två polariserade grupper, ur en studie, med stark respektive svag KASAM. Han fann att gruppen med stark KASAM hade hög grad av de tre komponenterna medan de med svag KASAM hade låg grad eller avsaknad av dessa (Antonovsky, 2005).

Komponenten begriplighet handlar om att kunna förklara händelser eller saker som sker inom oss, yttre och inre stimuli. Hög grad av begriplighet innebär en förmåga att göra dessa stimuli förnuftsmässigt hanterbara. Struktur, regelbundenhet och förutsägbarhet är något som bidrar till att kunna hantera olika händelser och känslor. Även om någonting överraskar oss så kan förklaring till en händelse göra den begriplig och därigenom hanterbar. Personer med svag KASAM ser, i högre utsträckning, sig själva som otursförföljda och maktlösa. En person med stark KASAM ser sig tvärtemot inte som otursförföljd. Snarare kan händelser ses som utmaningar som går att hantera, med följden att man blir en erfarenhet rikare. Grad av KASAM kan ligga till grund för hur en individ ser på möjligheter eller hinder (ibid.).

Hanterbarhet innefattar den upplevda grad av resurser som står till ens förfogande när det kommer till att hantera olika händelser och skeenden i livet. Dessa resurser kan antingen finnas hos, och kontrolleras av, individen själv, men även hos personer i omgivningen som denne litar på. Resurser för att hantera motgångar minskar känslan av att vara ett offer och att livet är orättvist. Hög grad av hanterbarhet bidrar till att lättare kunna gå vidare från olyckliga saker som händer i livet (ibid.).

Den sista komponenten meningsfullhet är tätt sammankopplad med motivation. Med det menas områden i livet som är viktiga och värda att investera energi i. Antonovsky pratar om vikten av att känna sig delaktig och att det som läggs energi på är betydelsefullt. Detta kan ses som att känslomässiga investeringar och engagemanget är högre i områden som känns viktiga för individen. Svag KASAM kan innebära en känsla av att inte ha något betydelsefullt i livet, men även att det som kan ses som betydelsefullt beskrivs som en belastning (ibid.).

4.3 KASAM i arbetslivet

Världen och livet kan upplevas som meningslöst när andra bestämmer vad vi ska göra, vi

reduceras till objekt med begränsat utrymme att påverka och fatta beslut. Detta kan gälla flera områden i livet som exempelvis sociala relationer och arbete. När omvärlden känns likgiltig inför våra handlingar kan livet kännas berövad sin mening. Social uppskattning är en förutsättning för att skapa en känsla av meningsfullhet (Antonovsky, 2005).

Känslan av meningsfullhet i arbetet kan komma från två håll, dels den egna synen på yrkesrollen men även hur samhället värderar den. Samhället visar värderingen av verksamheten genom att bistå med resurser i form av makt, belöningar och prestige. Den värdering som samhället ger verksamheten ligger till grund för hur individen själv ser på sin yrkesroll. Om den sociala värderingen av arbetet stämmer överens med den egna bilden kan en känsla av stolthet infinna sig. Friheten att själv bestämma över sin situation påverkar den egna synen på yrkesrollen och främjar känslan av glädje och stolthet i arbetet. Att ha inflytande i arbetet ökar viljan att lägga energi på det. Graden av bestämmanderätt och beslutsfattande, möjlighet att välja uppgifter, arbetsordning och arbetstakt utgör grunden för känslan av meningsfullhet i arbetet (ibid.).

En upplevd balans av arbetsbelastning är avgörande för känslan av hanterbarhet. Om en individ själv ser någonting som ett problem har denne troligen förmågan och således resurser att lösa problemet. När någon definierar ett problem åt någon annan, kan det vara svårare att hitta lösningar på problemet. Hanterbarhet handlar om de resurser som finns tillgängliga för individen och kan vara i form av kunskap, färdigheter, material och den utrustning som finns till förfogande. Dessutom behövs en upplevelse av att känna stöd i de sociala relationerna mellan kollegorna för att kunna utföra ett gott arbete. Det kan handla om vetskapen om att andra ställer upp i de fall man mår dåligt eller misslyckas (ibid.).

Begriplighet i arbetet innebär att veta ramen för sitt arbete, regler, förhållningssätt och förväntningar samt känslan av trygghet. Det kan vara lätt att bortse från tryggheten, då det ses som en självklarhet, men det är grundläggande för begripligheten. Det kan handla om en övertygelse om att inte bli uppsagd så länge arbetsplatsens regler inte bryts, eller att arbetet som utförs är viktigt och behövs samt att yrkesrollen inte känns överflödigt (ibid.).

4.4 Problemhantering

Att ständigt hantera problem på endast ett sätt, genom ett visst copingmönster, är inte alltid framgångsrikt. Att hantera olika typer av problem genom att exempelvis alltid fly, förneka eller förlita sig på socialt stöd innebär att lösningar inte anpassas efter problem. De med hög grad av KASAM använder den copingstrategi som är bäst lämpad för den stressor som är

aktuell. Stark KASAM är inte samma sak som en särskild copingstil, det handlar om att anpassa sig. Personer med stark KASAM har ofta en rik uppsättning resurser till sitt förfogande samt förmågan att välja strategi anpassad efter situation. Flexibilitet i användningen av olika copingstrategier är av större vikt än huruvida en fungerande strategi hittats (Antonovsky, 2005).

4.5 Känslohantering

Antonovsky ser stressorer som ett dubbelt problem som innefattar både stresshantering samt reglering av känslor (Antonovsky, 2005). Skillnader mellan personer med stark respektive svag KASAM, är att de förstnämnda oftare har en medvetenhet om, och lättare kan beskriva, sina känslor. De senare nämnda är mer benägna att skylla på yttre faktorer eller otur. Då personer med stark KASAM har lättare att ge uttryck åt sina känslor har de lättare att handskas med problem samt känsloreglering. Antonovsky menar då att ”risken att spänning omvandlas till stress blir betydligt mindre” (Antonovsky, 2005, s. 202).

Att under lång tid stänga in sina känslor, låta dem dominera ens liv och där spänningarna utvecklas till stress, ökar risken att bli sjuk av detta. Möjligheterna att förebygga störningar beror på graden av KASAM (ibid.).

Stark KASAM bidrar till att världen upplevs begriplig på två plan. Dels rent kognitivt, alltså ordnad, förståelig och förutsägbar och dessutom genom engagemang och känslomässig investering (ibid.).

5. Metod

I denna studie används en kvalitativ metod där halvstrukturerade intervjuer genomförts med åtta barnavårdsutredare. Nedan följer en redogörelse för studiens upplägg samt en noggrann beskrivning av hur varje steg genomförts. Kapitlet avslutas med en kritisk reflektion kring metodval och tillvägagångssätt.

5.1 Val av metod

Då studiens syfte är att undersöka socialarbetares upplevelser av sympatistress har en kvalitativ intervjustudie genomförts. Valet av denna form är för att personerna som undersöks ska ges möjlighet att fritt röra sig mellan olika riktningar, vilket är en förutsättning för att kunna få fram deras egna upplevelser och deras bild av hur något är (Bryman, 2011).

5.2 Halvstrukturerade intervjuer

Kvale och Brinkmann (2014), menar att ämnet ska bestämma metoden och att goda skäl ska ligga till grund för val av datainsamlingsmetod. Då denna undersökning syftar till att ta reda på *hur* något, i detta fall sympatistress, *upplevs*, har enskilda kvalitativa intervjuer genomförts. Intervjuerna innehåller både övergripande förutbestämda teman och specifika frågor, vilket benämns som halvstrukturerade intervjuer. Det kan beskrivas som något mellanläge mellan ett vardagligt samtal och strukturerat frågeformulär (ibid.).

De frågor som formulerades i intervjuguiden bidrog till struktur i intervjusituationen (se bilaga 1). Då intervjuerna delades upp mellan författarna var de förutbestämda frågorna en förutsättning för att intervjuerna skulle följa samma mönster och utvecklas i den riktning som önskats för att få svar på frågeställningarna. Utan konkreta frågor kan det antas att intervjuerna skulle ha genomförts på olika sätt, vilket skulle försvårat resultat och analys. Frågorna formulerades på sådant sätt att informanterna gavs möjlighet att utveckla sina svar och ingående beskriva sina tankar.

5.3 Intervjuguide

Intervjuguiden utformades efter syfte och frågeställningar. För att formulera frågor som skulle kunna besvara frågeställningarna användes Stamms (2010) självskattningsformulär, ProQOL-5, som mäter professionell livskvalitet (se bilaga 2). Detta då hennes begreppsförklaringar gällande sympatistress är utgångspunkten i detta arbete. Intervjuguiden inleds med

uppvärmningsfrågor och fortsätter sedan med fyra övergripande teman; utbrändhet, sekundär traumatisk stress samt tillfredsställande medkänsla.

För att se om frågorna i intervjuguiden var enkla att uppfatta och förstå samt om de höll sig till studiens syfte, testades intervjuguiden på en VF-utbildare, som tidigare arbetat som barnavårdsutredare. Därefter fördes en diskussion kring frågor som skulle kunna uppfattas som otydliga eller känsliga, varpå vissa frågor omformulerades. Brymans (2011) checklista för kvalitativa intervjuer användes för att säkerställa att ingen del missats samt att intervjun höll god kvalitet.

5.4 Population och urval

Populationen består av socialarbetare som arbetar inom barn- och familjeenheten på socialtjänsten. Informanterna utsågs genom ett målinriktat urval för att finna personer som är relevanta för forskningens syfte (Bryman, 2011). Inklusionskriterierna var att informanterna skulle arbeta med barnavårdsutredningar vid tiden för undersökningen samt ha minst två års erfarenhet av detta. Att få tag på informanter med två års yrkeserfarenhet av barn och familj visade sig vara svårt, på grund av hög personalomsättning. Det resulterade i att en informant inte uppfyllde detta kriterium då hon endast arbetat ett år inom området.

För att få tag på tillräckligt många informanter med deltagarintresse, genomfördes ett snöbollsurval. Det betyder att någon informant hjälper till med rekryteringen av ytterligare informanter, utifrån dennes sociala kontakter (ibid.). Kontakt togs med enhetschefer och gruppleddare på socialkontor i olika kommuner i mellansverige. De, i sin tur, kontaktade utredare med intresse av att delta i studien. Därefter tog informanterna kontakt med författarna för att boka tid för intervju. Antalet informanter blev åtta kvinnor, från tre olika kommuner i två olika län. Erfarenheten som barnavårdsutredare varierade mellan ett och sex år. Informanterna fick bestämma tid och plats och därigenom möjliggöra ett möte. Efter en första kontakt med informanterna fick de ett informationsbrev skickat till sig med tydliga instruktioner om studiens syfte samt hur intervjun skulle komma att genomföras (se bilaga 3).

5.5 Genomförande av datainsamlingsmetod

Informanterna fick bestämma plats för intervjun vilket resulterade i att samtliga intervjuer genomfördes på informanternas arbetsplatser. Intervjuerna spelades alla in och delades upp mellan författarna som intervjuat fyra personer var. Innan intervjuerna startade och spelades in fick informanterna begreppen sympatistress, sekundär traumatisk stress, utbrändhet och

tillfredsställande medkänsla beskrivna enligt Stamms (2010) definition.

Bryman (2011) förklarar vikten av flexibilitet i intervjusituationen. Med det menas inte endast flexibilitet gällande att följa upp intressanta teman, vilket givetvis är av vikt. I stället handlar det om att vara flexibel gällande ordningsföljd på frågor, förklara oklarheter för intervjupersonen, hantera tekniska problem eller annat som kan uppkomma under intervjun. Att kunna anpassa sig till den individ som intervjuas och vara lyhörd för dennes frågor och åsikter, är av vikt.

Fyra intervjuer genomfördes under samma dag och på samma arbetsplats. Författarna genomförde intervjuerna parallellt i varsitt bokad samtalsrum. Två av de övriga intervjuerna genomfördes på informanternas kontor, en intervju i ett konferensrum och den sista intervjun i ett bokad samtalsrum. Under intervjuerna upplevdes inga yttre störningar såsom oljud eller telefoner som ringer. Intervjuerna varade mellan 40 minuter och en timme. Inga anteckningar fördes av intervjuerna trots att båda hade förberett för detta. Det upplevdes lätt att komma med följdfrågor på informanternas resonemang och intervjuguiden bidrog till att den tänkta strukturen hölls.

5.6 Databearbetning och analys

Det empiriska materialet har bearbetats genom en tematisk analys. Detta beskrivs av Bryman (2011) som ett av de vanligaste angreppssätten i kvalitativ forskning. Det innebär att finna teman i de utskrivna intervjuerna efter noggrann läsning (ibid.). Ett sätt att göra det på är att koda genom meningskoncentrering, som innebär att långa meningar skrivs om till kortare formuleringar där det centrala i resonemanget lyfts fram (Kvale & Brinkmann, 2014).

Samtliga intervjuer transkriberades, lästes igenom och diskuterades noggrant. Intervjuerna följde en struktur med övergripande och förutbestämda teman; upplevelser av utbrändhet, sekundär traumatisk stress, tillfredsställande medkänsla samt upplevda frisk- och riskfaktorer. Under varje huvudtema har subteman vuxit fram beroende på hur informanternas svarat, vilket sedermera formulerade underrubriker i avsnittet resultat och analys. De teman som vuxit fram har sedan analyserats utifrån tidigare forskning och teorin om KASAM.

5.7 Metodologiska reflektioner

Här följer en diskussion om hur tillförlitligheten och äktheten säkerställs i denna studie, utmaningar med vald metod samt motivering till varför denna studie är av vikt.

5.7.1 Tillförlitlighet och äkthet

Inom forskning används begreppen validitet och reliabilitet, som syftar till att säkerställa om undersökningen mäter det som avses, samt om undersökningen kan genomföras igen och visa på liknande resultat (Bryman, 2011). Då denna studie inte syftar till att mäta någonting används begreppen *tillförlitlighet* och *äkthet*, som är mer lämpade inom kvalitativ forskning, för att säkerställa arbetets kvalitet (ibid.). Tillförlitligheten innehåller fyra delkriterier som är följande; *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *möjlighet att styrka och konfirmera* (ibid.).

För att resultaten ska anses trovärdiga är det av vikt att informanterna bekräftar det som sagts och att en rättvis bild ges (ibid.). Detta säkerställdes i denna studie genom att informanterna gavs möjlighet att ta del av de transkriberade intervjuerna och komma med eventuella förslag till ändringar.

Överförbarhet är komplicerat i kvalitativ forskning då det som studeras ofta är små grupper i viss specifik kontext. Det som bör göras är att tydligt beskriva vad det är som undersöks, med fyllighet och väl utvecklade beskrivningar, så att andra sedan kan ta lärdom av det som framkommer (ibid.). I denna studie har det tydligt redovisats vilka som undersöks och att resultaten inte är generaliserbara till andra än de som ingår i studien.

Pålitligheten handlar om transparens, att tydligt redogöra för alla steg i forskningsprocessen för att visa på kvaliteten i arbetet (ibid.). Genom att systematiskt och strukturerat redovisa för processens samtliga steg uppfyller denna studie kriteriet om pålitlighet.

Möjlighet att styrka och konfirmera betyder att forskaren visar att denne handlat i god tro, eftersom det inte går att vara fullständigt objektiv i forskning. Här ska forskaren kunna visa att denne inte har påverkats av egna värderingar eller påverkat utförandet och resultatet på grund av detta (ibid.). Detta har säkerställts genom diskussion med varandra samt handledare. Det finns en medvetenhet hos författarna om den egna förförståelsen och egna värderingar, samt en strävan efter att hålla en så objektiv syn på undersökningsområdet som möjligt. Till viss del skulle denna förförståelse kunna resultera i en viss styrning av resultat.

Frågan om äkthet gäller om undersökningen ger en rättvis bild av de eller det som undersöks, om undersökningen hjälper medverkande personer att få en ökad förståelse för sig själva, den kontext de befinner sig i eller om andra personer i liknande situationer. Äkthet handlar även om huruvida undersökningen bidragit till att personerna som medverkat kan förändra sin situation eller fått bättre möjligheter till att vidta nödvändiga åtgärder (ibid.).

Ambitionen med denna studie var att synliggöra upplevelser av sympatistress och på så sätt uppmärksamma detta hos socialarbetarna i denna studie. Genom att detta lyfts kan det gagna både den enskilde individen samt professionen, genom att ta vara på de friskfaktorer som listas samt utveckla strategier för att motverka sympatistress.

5.7.2 Utmaningar med vald metod

Valet att undersöka socialarbetare som specifikt arbetar med barnavårdsutredningar, formades utifrån tidigare forskning, där det kan utläsas att arbete med utsatta barn kan innebära psykiska påfrestningar. Här drogs slutsatsen att upplevelser av sympatistress troligtvis skulle kunna gå att finna i denna yrkesgrupp, i högre utsträckning, än om studien hade rört socialarbetare som exempelvis arbetar med utredning och bedömning av bistånd inom äldreomsorg.

Under avsnittet om tidigare forskning nämndes könsskillnader. Den forskningen talade om en kvinnlig sårbarhet och att kvinnor har en ökad risk för att drabbas av sympatistress (Sprang et al., 2007). Det föll sig så att informanterna i denna studie enbart var kvinnor. Troligtvis kan detta tänkas bero på ett antagande, från vår sida, att kvinnor är överrepresenterade inom arbetet som barnavårdsutredare. Ambitionen var aldrig att titta närmare på könsskillnader, något framtida forskning kan ta sig an.

Som tidigare nämnts uppstod svårigheter med att rekrytera informanter, något som löstes genom att genomföra fem av intervjuerna i en stad i ett annat län. I sökningen efter informanter framkom att personalåtgång är hög inom undersökningsområdet och inklusionskriterierna för att delta i denna studie fick ändras något.

Vidare kan studien ha begränsats av att urvalskriterierna inte inkluderade personer som tidigare arbetat med barnavårdsutredningar. Det kan tänkas att chansen varit större att finna socialarbetare som upplevt sympatistress, i högre utsträckning, om personer som har bytt jobb eller varit sjukskrivna hade intervjuats. Det kan antas att personer som tidigare upplevt sympatistress tydligare kan se symptomen för sekundär traumatisk stress eller utbrändhet, då de har distans till upplevelsorna av detta. Dock skulle rekryteringsprocessen försvårats, då uppgifter på personer som har bytt arbete eller varit sjukskrivna kan vara betydligt svårare att få ta del av.

Nackdelarna med vald metod, halvstrukturerade intervjuer, är att tiden för en intervju kan variera. En kortare intervju behöver nödvändigtvis inte vara av sämre kvalitet men det skulle kunna resultera i tunt material som är svårt att använda (Bryman, 2011). Detta kan vara svårt för intervjuaren att styra, då informanten kan anse att denne har lämnat ett utförligt svar

eller inte har mer att säga. En av intervjuerna, i studien, var betydligt längre än övriga och vid analys framkom att detta inte resulterat i mer material för studien. Detta visar på en av svårigheterna med att genomföra kvalitativa intervjuer, då det är svårt att styra över vilket material som inkommer. Vidare har intervjuerna delats upp mellan författarna vilket skulle kunna innebära att det bidragit till skiftande resultat. Med hjälp av en tydligt strukturerad intervjuguide samt nära samarbete och diskussion, innan intervjuerna genomfördes, har denna osäkerhet motverkats och inga avgörande skillnader i intervjuteknik har visats.

Nackdelar med inspelning av intervju kan vara att informanten känner sig hämmad av att bli inspelad. Därtill är själva transkriberingen av materialet tidskrävande och skapar mycket material i pappersform. Det kan resultera i omfattande material att bearbeta inför analys och tolkning av resultat (ibid.). Fördelar är att det är ett tillförlitligt minne. Intervjuaren kan vara mer aktiv och fånga upp olika saker som sägs utan att för den skull behöva hålla allt i minnet, eller vara stressad av att skriva anteckningar. Genom att lyssna på inspelningen flera gånger kan fler teman och nyanser upptäckas. Ytterligare en positiv aspekt är att informanterna kan citeras med exakt formulering (ibid.).

Andra tänkbara metoder för att undersöka upplevelser av sympatistress skulle kunna vara fokusgrupper eller vinjettfrågor i intervjuerna. Fokusgrupper innebär att intervjusituationen sker i grupper om tre till sex deltagare, som diskuterar förutbestämda teman, med syfte att nå deltagarnas åsikter. Det är gruppens resonemang, som helhet, som utgör resultatet (ibid.). Dock kan informanterna hämmas i en sådan situation, när ämnet som berörs i denna studie handlar om egna erfarenheter av sympatistress.

Vinjettfrågor innebär en presentation av fiktiva fall som intervjupersonen resonerar kring. På det sättet kan personliga åsikter synliggöras utan att för den skull beskriva personliga erfarenheter (ibid.). Författarna utgick, i den här studien, från antagandet om att informanterna skulle ha egna erfarenheter av sympatistress och kunna resonera kring detta, utan hjälp från fiktiva berättelser, då deras egna upplevelser av problemet är det som undersöks i denna studie.

5.8 Etik

Då studiens syfte är att undersöka socialarbetares upplevelser av sympatistress och därigenom deras egna erfarenheter av detta, har en diskussion förts om huruvida informanterna skulle kunna påverkas av undersökningen. Blanketten för etisk egengranskning fylldes i, av studiens författare, och där framkom att intervjun skulle kunna väcka traumatiska minnen till liv hos

informanterna (se bilaga 4). Efter diskussion om huruvida detta skulle kunna motverkas, formulerades frågorna i intervjuguiden på sådant vis att informanterna inte behövde svara utifrån egna erfarenheter, om de ej var bekväma med detta. Därtill påmindes informanterna vid flertalet tillfällen om att deltagande i studien är helt frivillig samt möjligheten att avstå från att svara på vissa frågor. I samråd med handledare fann vi att studien inte var föremål för en prövning hos forskningsetiska rådet vid högskolan Dalarna.

Bryman (2011) listar fyra krav gällande etiska principer; *informations-*, *samtyckes-*, *konfidentialitets-* och *nyttjandekravet*.

Informationskravet handlar om att undersökningsspersonerna ska delges studiens syfte, genomförande, att deltagandet är frivilligt samt att de när som helst kan avbryta sin medverkan (ibid.). Detta säkerställdes genom ett informationsbrev till deltagarna i samband med att de tackat ja till att medverka i studien.

Samtyckeskravet handlar om deltagarnas bestämmanderätt över att medverka (ibid.). I och med att deltagarna själva hörde av sig och ville medverka i studien gav de sitt samtycke.

För att säkerställa att informanternas personuppgifter inte når någon obehörig, har allt insamlat material enbart hanterats av författarna själva. För att säkerställa anonymiteten hos informanterna har fingerade namn använts. Allt material i form av anteckningar, transkriberingar samt ljudfiler har efter avslutat arbete raderats. Detta förfarande säkerställer konfidentialitetskravet (ibid.).

Nyttjandekravet handlar om att information om informanterna inte får användas till någonting annat än den studie som genomförs (ibid.). I denna studie har deltagarna fått information om hur materialet ska användas, i form av ett examensarbete, och att detta blir en offentlig handling, vilket innebär att deras anonymitet är av största vikt.

Frågan är om ämnet i sig är etiskt korrekt att undersöka, då det till viss del inkräktar på en professionell yrkesutövares privatliv. Dock anses det vara av vikt att frågan lyfts, med tanke på att flera studier har visat på förekomsten av sympatistress hos socialarbetare. Det behövs mer forskning på ämnet, främst kvalitativa studier, som kan framföra socialarbetarnas egna röster. Som tidigare nämnts, har socialarbetare en hög arbetsbelastning där det förekommer sjukskrivningar och byte av arbetsplatser. Istället för att enbart konstatera att så är fallet och vilka faktorer som eventuellt bidrar till detta, ser vi ett behov av att öka medvetenheten kring riskerna, hos socialarbetarna, dels i utbildningssyfte, dels för den enskilde socialarbetaren samt hela yrkeskåren.

6. Resultat och analys

Här presenteras studiens empiriska material. Avsnitten är tematiserade utifrån intervjuguiden; upplevelser av utbrändhet, sekundär traumatisk stress, tillfredsställande medkänsla samt frisk- och riskfaktorer. Detta för att på ett överskådligt sätt visa på hur frågeställningarna besvaras. Frågeställningarna är; Hur socialarbetarna upplevt eventuella erfarenheter av sympatistress? Hur sympatistress, enligt socialarbetarna, kan motverkas samt hur de ser på risken att drabbas av sympatistress på arbetsplatsen. Under varje tema följer underrubriker som alla är delar av det område som undersöks. Under varje avsnitt kommer det presenterade resultatet analyseras med hjälp av tidigare forskning samt teorin om KASAM.

6.1 Presentation av intervjupersoner

Informanterna består av åtta kvinnor som är från tre olika kommuner i två olika län. Fem av informanterna kommer från en större stad med 65 000 invånare och arbetar alla på samma arbetsplats, men i olika arbetslag. Två informanter kommer från en stad med 60 000 invånare. De arbetar på samma arbetsplats, men i olika arbetslag. En informant kommer från en mindre ort med 10 000 invånare i hela kommunen. Sex av informanterna är utbildade socionomer, en är samhällsvetare och en är beteendevetare. Samtliga arbetar på socialtjänsten med barnavårdsutredningar. Åldern varierar från 25-41 år och erfarenhet inom yrket mellan ett och sex år. Informanterna har i texten fingerade namn; Klara, Fatima, Magdalena, Isabell, Ida, Lena, Caroline och Ulrika.

6.2 Upplevelser av utbrändhet

6.2.1 Arbetet som utredare är slitsamt

Samtliga informanter beskriver det dagliga arbetet som slitsamt. De beskriver att denna börda kan komma från flera olika håll. En av informanterna uttryckte att tidsramarna de har att förhålla sig till, exempelvis utredningstiden på fyra månader, är slitsamt och stressande.

Man kan prata om slitsamt på olika sätt, dels är jobbet tufft för att vi jobbar med svåra problem och situationer. Vi är inne i människors relationer med varandra och det kan vara känslösamt påfrestande. En annan aspekt är att arbetsbelastningen är väldigt hög. Man känner att man inte hinner det man ska, och man får pressa sig ganska mycket under längre perioder (Magdalena, 27 år).

Det är slitsamt, dels känslomässigt, utifrån vad man får höra, men även hur min profession blir ifrågasatt, av föräldrar och av andra professionella. Det är också slitsamt för att det är stressigt, så det är slitsamt för kroppen också. Ibland hinner man inte ta luncher, man kanske inte kan ta fikaraster varje dag utan får stressa runt från olika möten och hembesök. Så det är slitsamt på olika sätt, både fysiskt och psykiskt (Fatima, 27 år).

Det kan vara slitsamt på ett sätt, för att en del har många problem. Det kan vara slitsamt när det känns som man bara står och trampar på samma plats och det kan även vara jobbigt att höra om alla problem (Isabell, 27 år).

Forskning visar att sympatistress kan påverka det dagliga arbetet negativt samt handläggarnas emotionella välbefinnande och deras relationer med sina familjer (Conrad & Kellar-Guenter, 2006; Sprang et al., 2007). Om stressen på arbetet utvecklas till sympatistress kan det påverka flera delar av individens liv. Informanterna beskriver hur arbetet på olika sätt påverkar dem både fysiskt och psykiskt, men att denna upplevelse är högst individuell.

Trots ett slitsamt arbete kan det ändå upplevas som meningsfullt att gå till jobbet. Känslan av meningsfullhet i arbetet kan komma från två håll enligt Antonovsky. Dels den egna synen på yrkesrollen men även hur samhället värderar den. Den värdering som samhället ger verksamheten ligger till grund för hur individen själv ser på sin yrkesroll (Antonovsky, 2005). Om verksamheten värderas lågt av samhället kan den enskilde socialarbetaren ifrågasätta meningsfullheten i arbetet och sin yrkesroll, och uppleva detta som ytterligare en börda till redan slitsamma arbetsförhållanden. En av informanterna nämnde att hon, i sin profession, känner sig ifrågasatt och menade att detta är en del som gör arbetet slitsamt. Att bli ifrågasatt kan därigenom påverka hur socialarbetarna själva ser på sin yrkesroll.

6.2.2 Arbetsplatsen som begränsning

Vi har en hög arbetsbelastning och vi har en hög personalomsättning och jag tror definitivt att det finns ett samband (Lena, 41 år).

En kvinna beskriver att hon kan känna av stämningen i hela gruppen, på hela enheten. När

alla har många ärenden ökar stressen vilket resulterar i att få av kollegorna tar sig tiden att ta raster samt sluter sig mer, säger hon. Samtliga informanter pratar om personalomsättning som främsta bidragande orsak till den höga arbetsbelastningen. Främst för att de mer erfarna får fler och tyngre ärenden.

Det är väldigt många nyanställda, så då blir det att de tyngsta ärendena läggs på ett fåtal handläggare som då har jobbat längst. Det gör nog också att det bidrar till mer stress och att folk så småningom slutar (Fatima, 27 år).

Det påverkar ju en del, det är ju flera som är sjukskriva på grund av det (Caroline, 36 år).

Informanterna beskriver att arbetsgrupperna påverkas av hög personalomsättning och att det medför svårigheter att få en känsla av samhörighet mellan kollegorna.

Personalomsättningen är hög, personal byts ut, och vi får aktivt jobba för att ha en bra sammanhållning och stötta varandra. Det krävs ganska mycket av oss som grupp när folk faller hela tiden (Magdalena, 27 år).

Samtliga informanter beskriver hur deras arbetsplats, på olika sätt, utgör hinder och begränsar det dagliga arbetet. Avsaknaden av tid, i arbetet som utredare, beskrivs av samtliga informanter som en begränsning. För att skriva en, enligt informanterna, bra utredning krävs gott om tid. I dagsläget finns inte alltid det utrymme som de menar att de behöver då tidsramar gällande utredning är lagstadgat och inte får överskridas utan särskilda skäl. En kvinna beskriver att arbetsplatsen gör så gott de kan utifrån de resurser som finns till förfogande och att begränsningen ligger på en politisk nivå. Personalåtgång kan ses som en begränsande faktor.

Arbetet beskrivs som fyrkantigt med den meningen att det inte finns utrymme för att göra det ”lilla extra” då det inte ingår i arbetsbeskrivningen av vad en utredare förväntas göra. Som tidigare nämnts under avsnittet om tidigare forskning känner många socialarbetare maktlöshet över att vara bunden i ett byråkratiskt system, med avsaknad av resurser, för att på ett adekvat sätt tillämpa rätt insatser för barnens behov (Nelson-Gardell & Harris, 2003). Informanterna i studien beskrev faktorer som begränsar dem i arbetet som knutna till organisationen eller det system de ingår i, så som tidsramar och lagstiftning.

Utifrån de svar som erhöles kan det utifrån Antonovskys teori om KASAM tyda på låg

känsla av hanterbarhet, hos informanterna. Hanterbarhet handlar om vilka resurser som finns tillgängliga för individen och kan vara i form av kunskap, färdigheter och material som finns till förfogande (Antonovsky, 2005). Vår tolkning av informanternas frustration gällande tidsbrist är svårigheten att hitta en balans mellan mängden ärenden och tidsramar, vilket kan vara svårt att hantera. Socialarbetarna kan tänkas känna hanterbarhet över att ha tydliga ramar för hur och när arbetet ska bedrivas, men att ovissheten gällande vad som händer i ärendena och hur arbetsdagen kommer att se ut, kan göra det svårt att hålla en tydlig struktur i arbetet. När planeringen fallerar, när låg grad av hanterbarhet infinner sig, kan inte heller struktur i form av exempelvis tidsramar bidra till att öka känslan av hanterbarhet.

6.3 Upplevelser av sekundär traumatisk stress

6.3.1 Funderingar på klienter

Alla informanter uppger att de tänker på klienter utanför arbetstid, men i olika omfattning. En kvinna skilde sig från övriga informanter, då hon inte längre tar med sig arbetet hem. Tidigare funderade hon på klienter utanför arbetstid. Nu mer tänker hon enbart på klienter då de är aktuella för utredning. Hon lyfte även att vissa tyngre ärenden, som involverar våld, kräver större tankeverksamhet och mer intensivt arbete.

Samtliga informanter uppgav att tankarna på klienter ofta är kopplade specifikt till utredningen, om alla delar kommit med, om arbetsuppgifterna har utförts på rätt sätt eller om något har missats. Tankarna kretsar kring vad som praktiskt ska göras och hinnas med snarare än ärendets beskaffenhet. Några av informanterna beskrev hur tankar på klienter kommer på kvällen, när de lagt sig och att allt är lugnt, då det finns tid att tänka efter.

När det blir extra stressigt, när det blir så här hysteriskt, och man inte hinner ta de här fem minuterna, innan man går hem, och strukturerar morgondagen, utan man gör det i TV-soffan (Magdalena, 27 år).

Frustration och otillräcklighet är känslor som samtliga informanter uppgav att de upplever då de känner en osäkerhet över om de har gjort tillräckligt. I de fall barn "faller mellan stolarna", exempelvis att socialtjänsten anser att ärendet hör hemma inom barn & ungdomspsykiatri (BUP), men att BUP inte anser det, kan känslor av otillräcklighet uppkomma. Det finns områden som inte tillhör en barnavårdsutredares arbetsuppgifter, som exempelvis att lösa klienters boendesituation, något som lyftes av en informant, vilket kan leda till frustration hos

socialarbetaren.

Ett par av informanterna pratade om att känna stress kopplat till ansvar. Den ena kvinnan pratade om vilket stort ansvar det innebär att arbeta med barn, att de gör en så bra utredning som möjligt och att rätt insatser ges. De arbetar för att skydda barn samt för att möjliggöra en bättre framtid för dessa barn och deras familjer. Den andra kvinnan kunde bli stressad av att känna sig som den ytterst ansvariga för familjen.

Samtliga informanter beskriver att det är oundvikligt att bli berörd av klienter de möter, men att det är individuellt. En beskriver att vissa barn "kryper in i hjärtat", att dessa barn känslomässigt berör mer, men kan inte förklara varför. Barn är sårbara och utlämnade åt de vuxna i sin omgivning, vilket medför att det kan vara lätt att bli berörd av denna typ av ärenden, resonerar flera av kvinnorna.

Alltså jag tänker såhär, går man aldrig hem med någonting i huvudet, tror jag att man måste byta jobb. Det går inte att låtsas att man inte blir berörd, det finns inte (Klara, 30 år).

En informant berättade att sömnen påverkas när det är mer att göra på jobbet. Dels tänker hon på klienter och ärenden på kvällen innan hon somnar samt sover oroligt resten av natten. Några informanter nämnde att de kan vakna på natten med ett ryck och komma på saker som eventuellt kan ha glömts bort, gällande arbetet.

Flera kvinnor nämnde att alla funderingar på klienter inte behöver vara negativa. De kunde exempelvis tänka på klienter som det har gått bra för, vilket gav en positiv känsla av att ha kunnat hjälpa någon. En kvinna berättade att hon regelbundet reflekterar över möten som upplevts som lyckade.

Forskning beskriver vikten av empati för att skapa allians med barnen, vilket är en förutsättning för att bedriva ett gott arbete. Dock kan denna empatiska förmåga riskera att bli en börda i de fall socialarbetaren blir för känslomässigt engagerad (Nelson-Gardell & Harris, 2003). Socialarbetarna i denna studie beskriver hur svårt det är att lämna arbetet när de går hem för dagen och att tankar på klienter är vanligt förekommande även på fritiden. Detta tolkas som att det är lätt att bli känslomässigt engagerad i ärenden och de barn som socialarbetarna möter. Samtliga informanter uppfattas ha en god empatisk förmåga utifrån de resonemang som förts, men denna empati beskrivs även som en belastning. Då det krävs ett känslomässigt engagemang för att vinna tilliten hos barnen och för att skapa allians med dem, men att denna empati riskerar att bli en belastning, gör det hela motsägelsefullt.

Informanterna menar dock att tankarna på klienter främst handlar om själva ärendehantering och osäkerheten för om allt har gått ”rätt” till. Här görs kopplingen att det är känslomässigt engagemang som ligger till grund för eventuell osäkerhet gällande ärendehantering. Socialarbetarna i denna studie är måna om att få till en utredning så att det blir så bra som möjligt för de här barnen, just på grund av att de är känslomässigt engagerade i familjerna.

6.3.2 Känslan av att ha upplevt samma sak som klienter

Av informanterna sa de flesta att egna erfarenheter kan spela roll gällande påverkan och igenkänning för det klienten berättar. Egna erfarenheter sågs som en styrka av ett par informanter, som menade att dessa erfarenheter kan innebära fler verktyg och lösningar på klienters problem. En kvinna resonerar att olika individer påverkas och hanterar berättelser och upplevelser på olika sätt. Även om två personer är uppväxta i samma familj och har upplevt samma saker så kan de ha olika förutsättningar för att hantera stimuli som påminner om barndomen. Vissa är bättre rustade medan andra påverkas i större utsträckning.

De kan berätta saker som jag ibland kan, på ett sätt relatera till, som har med ens egna erfarenheter och uppväxt att göra. Därmed så väcks ju också känslor i hur man hade det. Sen kan ju jag inte svara på om man känner exakt lika som klienterna, men det de berättar kan väcka saker (Fatima, 27 år).

Är det här något som påminner om någonting som jag varit med om, då kan jag tänka mig att det kan göra saker med en, som man kanske inte är riktigt beredd på (Isabell, 27 år).

Sen tror jag det är olika, jag tror det förväntas ändå av oss, någonstans, att vi ska kunna hantera, inte att vi är någon form av supermänniskor, men i alla fall i mötet med barnen, så funkar det inte att vi blir oroliga, och säger oj, oj, oj vad hemskt, utan vi måste utgöra de som är stabila (Magdalena, 27 år).

En informant berättade att hon påverkas på ett sätt som gör att hon blir mer driven och engagerad, att hon vänder det negativa hon hör till något positivt i hennes sätt att arbeta;

När man liksom har normaliserat våld i hemmet, när det är ett vanligt ärende, när det kommer in ett ärende som är mer extremt, extraordinärt, då blir jag mer engagerad och känner mer för de här barnen, och jag känner liksom det här drivet inom mig, att

det här måste bli bra (Ida, 25 år).

Ingen av informanterna ansåg att de påverkats av traumatiska händelser som klienter berättat om.

Alltså jag kommer ihåg vid något tillfälle, då ett barn hade berättat fruktansvärda grejer, och jag hade jättesvårt att släppa det där, och gick hemma och såg liksom samtalet spelas upp gång på gång ungefär som att jag tittade på film. Men det var liksom inte så att jag hade känslan av att jag själv var utsatt eller så, men att händelsen spelades upp gång på gång (Lena, 41 år).

Även om majoriteten av informanterna inte själva upplevt att de känt igen sig i klientens känslor kunde de ändå tänka sig in i att detta är möjligt. En kvinna beskriver en situation där det framgår att hon känner liknande känslor som klienten;

Det var en mamma och ett barn, mamman hade dåliga erfarenheter av socialtjänsten och litade inte på att vi inte skulle kunna hjälpa henne då vi inte gjort det tidigare. Då blev jag så arg, för hur det tidigare har handlagts och den här, hennes brist på tillit, jag kunde ändå förstå att föräldern inte litade på socialtjänsten. Jag blev arg, jag blev ledsen och det påverkade mig jättemycket. Den besvikelsen som mamman kände mot socialtjänsten, kunde jag själv känna (Fatima, 27 år).

Vidare i intervjusituationen beskrev en kvinna en ökad känslighet, gällande att känna igen sig i klienters känslor och upplevelse, under graviditeten och efter att ha blivit förälder.

Alltså, nu när jag själv har barn, så tycker jag ju att det är svårare om det är en situation där någon beskriver ett barn i samma ålder och så där. Då är det enklare att bli berörd på ett väldigt personligt plan. När jag var gravid, men då är man ju väldigt hormonell, var det ett barn som vi skulle placera, och det var diskussion om vi skulle placera i nätverket eller inte. Det var jätt tungt för mig, det klarade jag liksom inte av för att jag tänkte; tänk om jag skulle dö, och mina barn då inte skulle få vara i nätverket (Klara, 30 år).

En av informanterna reflekterade över hur mycket socialarbetare får ta del av andra människors livsöden och hur det kan tänkas påverka individen.

Alltså jag tror att det är generellt, att man är ganska dålig på att reflektera över vilka

och hur mycket saker vi hör, det har jag inga faktamässiga belägg för, men min känsla är att vi liksom inte tar det på tillräckligt stort allvar, att vi inte reflekterar tillräckligt över hur mycket faktiskt vi får höra om människoöden och det är skittugnt. Jag tror att det är lite att man lägger historier i någon form av ryggsäck, som man sen måste tömma, man måste få ur sig allt det man hört, och varit med om. Så det tror jag påverkar oss mer, som någon form av latent stress. Blir det för fullt i ryggsäcken så tror jag att man har enklare för att bli stressad, alltså en större känslighet, tror jag, och ja, att man kan gå in i väggen till slut. Depression eller utbrändhet, att det till slut leder till det för vissa (Klara, 30 år).

En kvinna berättade om hur hon hade isolerat sig själv och att kollegor och bekanta uppmärksammade detta efter en månad.

Under en period hade jag det rörigt, då var det ett ärende som jag tog åt mig extra mycket av. Under den perioden så isolerade jag mig mer även privat. Jag kom hem från jobbet, jag orkade ingenting. Jag sa hela tiden att allt på jobbet var jobbigt och att jag behövde vila (Isabell, 27 år).

Samtliga informanter tror att egna erfarenheter ökar risken för sekundär traumatisk stress, något som bekräftas av tidigare forskning (Nelson-Gardell & Harris, 2003).

En notering är att informanterna, efter att ha fått en direkt fråga, inte ansåg sig ha påverkats av traumatiska händelser som klienter berättat om. Detta blir dock motsägelsefullt i deras vidare resonemang där de ger exempel på tydliga indikatorer för sekundär traumatisk stress. Lena beskriver en händelse som spelas upp som en film i hennes huvud gång på gång. Bilder av en händelse som spontant dyker upp kan vara ett symptom för sekundär traumatisk stress enligt Stamm (2010). Klara kände oro inför vad som kommer att hända med hennes barn om hon skulle avlida. Sekundär traumatisk stress kan inbegripa känslor av att vara rädd eller känna sorg (Conrad & Kellar-Guenter, 2006; Craig & Sprang, 2010; Stamm, 2010). Isabell beskrev hur hon isolerat sig både privat och i arbetet. Forskning beskriver att antisocialt beteende kan vara en följd av exponering för trauma och lidande (Conrad & Kellar-Guenter, 2006; Sprang et al., 2007).

Tolkningen av att informanterna inte själva gör kopplingen mellan deras egna beskrivningar och sekundär traumatisk stress, kan vara att de inte tidigare hört om begreppet och därför inte funderat på dessa upplevelser i termer av sekundär traumatisk stress.

6.3.3 Påträngande och skrämmande tankar

På frågan om socialarbetarna i denna studie har upplevt att de har påträngande och skrämmande tankar blev vissa svar varierande medan andra blev slående lika. Hälften svarade att de aldrig upplevt det medan övriga beskrev skrämmande tankar till följd av hot.

Jag har varit med om att ha blivit hotad av klienter själv. När jag var ganska ny haffade någon tag i mig på stan och därför är jag många gånger tacksam för att jag inte bor här (Magdalena, 27 år).

Det finns ju några ärenden där jag känt en viss hotbild. Det har hänt vid två tillfällen eller något. Där jag känt en viss oro och undrat varför en bil har stått parkerad utanför huset eller så. Men inte liksom på grund av deras historier, utan mer utifrån hur mötena har varit... Jag var nog ganska stressad och tänkte att jag nog var avlyssnad på min telefon, det är ju väldigt orimligt att det skulle ske, men då kände jag så (Klara, 30 år).

Jag hade en hotfull människa här på besök, där jag var tvungen att ringa efter väktare, och då hängde det kvar, och jag plockade med mig mitt larm hem, som annars alltid är kvar på kontoret och bara ska användas under hembesök (Lena, 41 år).

Alltså det som jag kan tycka är lite skrämmande, det är ju att anhörigas barn, som inte bor jättelångt ifrån där jag bor... Jag är rädd att klienter ska vara så arg på mig så att de ska göra någonting mot de här barnen, alltså inte att de gör något direkt, utan mer kanske anmäla de barnen till socialtjänsten (Fatima, 27 år).

Forskning visar att handläggare som exponeras för lidande och traumatiserade barn, riskerar att utveckla depression, mardrömmar och antisocialt beteende (Conrad & Kellar-Guenter, 2006; Sprang et al., 2007). Personal som arbetat med många ärenden med personer som har upplevt våld eller trauma, särskilt barn, tycks löpa större risk att drabbas av sympatistress (Sprang et al., 2007). Denna studies resultat visar dock på en rädsla hos informanterna till följd av hot. Frågan som ställdes kan ha upplevts abstrakt, då det är svårt att tänka sig in i hur en klients berättelse skulle kunna leda till skrämmande tankar hos den enskilde socialarbetaren. Däremot är det lättare att förnimma sig om tankar som är direkt kopplat till en själv, här i form av att socialarbetarna blivit hotade av klienter och därefter fått skrämmande och påträngande tankar.

6.4 Upplevelser av tillfredställande medkänsla

6.4.1 Arbetet som betydelsefullt

Samtliga informanter svarade att de upplever att arbetet de utför är betydelsefullt och gör skillnad. Flera kvinnor ansåg att det är betydelsefullt att få vara en del av familjers förändringsprocesser. Ett par informanter nämnde att de insatser som sätts in bidrar till att barn får det bättre. En informant lyfte viljan och vikten av att vara ett stöd för att alla barn ska få samma rättigheter och möjligheter. Några informanter berättar vidare att när de får höra att det har ”gått bra” för någon och att familjer tackar dem, känner de att arbetet är betydelsefullt och gör skillnad.

Glädje över att jag faktiskt får chans att göra livet bättre för många barn och deras familjer (Fatima, 27 år).

Att se sitt arbete som ett kall kan vara en indikator på hög tillfredsställande medkänsla (Conrad & Kellar-Guenter, 2006). Det handlar om den glädje som kan upplevas genom att göra ett bra arbete och att kunna hjälpa andra människor (Conrad & Kellar-Guenter, 2006; Sprang et al., 2007; Stamm, 2010). Positiva känslor i förhållande till kollegor, förmåga att bidra till arbetsplatsen eller till samhället i stort kan bidra till tillfredsställande medkänsla (Conrad & Kellar-Guenter, 2006; Craig & Sprang, 2010; Stamm, 2010). Informanternas resonemang, att de ser arbetet som betydelsefullt kan tyda på tillfredsställande medkänsla, som spelar en avgörande roll för att minska uppkomsten av sympatistress.

I teorin om KASAM är meningsfullhet kopplat till känslomässiga investeringar och engagemanget är högre i områden som känns viktiga och betydelsefulla för individen. Antonovsky pratar även om vikten av att känna sig delaktig och att det som läggs energi på är betydelsefullt (Antonovsky, 2005).

Betydelse tycks vara kopplat både till KASAM och tillfredsställande medkänsla. Med dessa glasögon kan kopplingen mellan hög KASAM och tillfredsställande medkänsla göras, vilket i sin tur skulle innebära att en hög grad av KASAM, likväl som tillfredsställande medkänsla, kan motverka sympatistress. Om tolkningen, att studiedeltagarna upplevs ha tillfredsställande medkänsla, stämmer, kan slutsatsen dras att de har ett grundskydd för att inte utveckla sympatistress.

6.4.2 Samhörighet mellan kollegor

Samtliga informanter uppgav att de trivdes bra på sin arbetsplats samt att de känner stort stöd från chefer och kollegor. Trots att jobbet i sig är påfrestande så upplevs det ändå som viktigt. Informanterna lyfter vikten med kollegial samhörighet, att bekräfta varandra samt hjälpas åt och ha roligt tillsammans. Viljan och förmågan till samarbete är hög och några kvinnor nämner att det är tack vare kollegorna som de fortfarande arbetar kvar. Det finns en omtanke mellan kollegorna som gör att de ser, tar hand om och stöttar varandra när det är tungt. Det upplevs vara lätt att be om hjälp då det finns en förståelse för varandra. Flera av informanterna kunde beskriva en vänskap mellan kollegorna med utrymme för att prata om annat än ärenden och jobb.

Hade jag inte haft stöttande kollegor och tilliten till dem, så tror jag inte att jag hade klarat av att jobba så länge med det här (Fatima, 27 år).

I teorin om KASAM, under komponenten hanterbarhet, menar Antonovsky att det behövs en upplevelse av att känna stöd i de sociala relationerna mellan kollegorna, för att kunna utföra ett gott arbete. Det kan även handla om vetskapen om att andra ställer upp i de fall man mår dåligt eller misslyckas (Antonovsky, 2005). Informanterna i denna studie beskriver tydligt känslan av stöd från sina kollegor.

Positiva känslor i förhållande till kollegor, förmåga att bidra till arbetsplatsen eller till samhället i stort kan bidra till tillfredsställande medkänsla. Detta kan förebygga uppkomsten av sympatistress (Conrad & Kellar-Guenter, 2006; Sprang et al., 2007; Stamm, 2010). Återigen görs kopplingen mellan stark KASAM och hög grad av tillfredsställande medkänsla, viktiga komponenter i förebyggandet av sympatistress.

6.4.3 Yrkesrollen

Informanterna beskrev sin yrkesroll på olika sätt. Några av de tillfrågade ansåg att yrkesrollen och arbetet är viktigt och behövs, och en kvinna sa att hon har respekt för utredarrollen. En annan informant sa att arbetet som utredare innebär att se barnens behov och sätta dem i främsta rummet, samt att motivera och stärka föräldrarollerna. Informanterna beskrev arbetet som roligt, varierande, utmanande, spännande och intressant. Samtliga informanter uppgav att de känner stolthet över sin yrkesroll och sitt arbete.

Jag tänker att det inte är så många som lyssnar på barnen, vad de egentligen säger

eller hur de känner, men då har jag en chans att ge det barnet den timmen (Ida, 25 år).

Utifrån teorier om KASAM och komponenten meningsfullhet, menar Antonovsky att om den sociala värderingen av arbetet stämmer överens med den egna bilden kan en känsla av stolthet infinna sig (Antonovsky, 2005). Begriplighet i arbetet kan handla om en övertygelse om att arbetet som utförs är viktigt och behövs och att yrkesrollen inte känns överflödig (ibid.). Denna studies informanter visar, enligt deras resonemang om yrkesrollen, på hög grad av KASAM, gällande komponenterna meningsfullhet och begriplighet i arbetslivet.

6.4.4 Yrkesval

När informanterna berättade om hur de såg på sitt yrkesval så sa alla att socionomyrket är brett med möjligheter till vidareutveckling. Flera informanter hade inte, innan de fått jobb som barnavårdsutredare, tänkt att de skulle arbeta på socialtjänsten. Dels för att de hört mycket negativt om yrket, att det är slitsamt samt att det är hög personalomsättning, men även att de hört att det inte var möjligt att få arbeta som barnavårdsutredare direkt efter examen. Nu är de alla överens om att de trivs på arbetsplatsen och att arbetet är roligt. Ett par av informanterna har ifrågasatt sina yrkesval och ibland önskat att de skulle ha nöjt sig med att "sitta i kassan på ICA", men ändrat sig snabbt då yrket är utvecklande, givande och stimulerande. Samtliga informanter menar att de hittat "rätt", då arbetet med människor är en självklarhet.

Jag vet inte, jag mår bra efter varje barnsamtal, oavsett vad det gäller, så förstår jag varför jag har det här jobbet (Ida, 25 år).

Flera av informanterna säger dock att de inte skulle klara av att arbeta resten av livet med just barnavårdsutredningar. En kvinna berättade under intervjun att hon ska byta arbete inom en snar framtid.

Forskning trycker på vikten av att chefer och personalutvecklare bör vara medvetna om sekundär traumatisk stress för att kunna stötta, utveckla och behålla personal i psykiskt tunga arbeten (Nelson-Gardell & Harris, 2003; Sprang et al., 2007). Trots att alla informanter uppgav att de trivs på sina arbetsplatser så var det ingen självklarhet att de ska arbeta där en längre period, vilket kan tyckas vara tvetydigt.

6.5 Riskfaktorer

På frågan om risken för att drabbas av sympatistress, kopplat till arbetet, beskrev informanterna faktorer som kan öka risken för utbrändhet snarare än sekundär traumatisk stress. Samtliga pratade om arbetsbelastningen som den största faktorn. Andra faktorer som nämndes var tidspress, icke stödjande omgivning, organisatoriska otydligheter samt upplevelsen av att känna sig otillräcklig. De menade att alla dessa faktorer kan leda till stress som sedan utvecklas till utbrändhet. Ingen av informanterna nämnde att de traumatiska livsöden de får ta del av skulle kunna vara en riskfaktor eller något som utlöser utbrändhet. Informanterna hade svårt att beskriva riskfaktorer gällande sekundär traumatisk stress, då de själva ansåg att de inte upplevt det. Flera kvinnor tror att risken för sekundär traumatisk stress kan vara hög för socialarbetare utifrån hur de fått fenomenet beskrivet inför intervjun, men att risken för att drabbas av utbrändhet var betydligt högre, något de hade egna erfarenheter av. Erfarenheterna bottnar i egna upplevelser av utbrändhet samt att kollegor blivit sjukskrivna på grund av detta.

Jag tror att just utbrändhet är väldigt hög risk för att drabbas av, som utredare...
Jobbet tar aldrig slut, sitter för länge på jobbet, man hoppar fikaraster och sen som sagt, man tänker på jobbet när man kommer hem (Fatima, 27 år).

Forskning visar att risken att drabbas av utbrändhet är lägre i förhållande till risken att drabbas av sekundär traumatisk stress (Conrad & Kellar-Guenter, 2006). Informanterna upplevde, till skillnad från vad forskning visat, att risken för att drabbas av utbrändhet är betydligt högre än att drabbas av sekundär traumatisk stress. Det är informanternas egna tankar och upplevelser av sympatistress, som undersöks i denna studie, vilket kan förklara varför deras svar skiljer sig från vad tidigare forskning visar. Informanterna var, som tidigare nämnts, obekanta med begreppet sekundär traumatisk stress, något som kan tänkas påverka varför de inte ansåg sig ha upplevt detta.

6.6 Friskfaktorer

Något som varit återkommande hos informanterna är vikten av att kunna prata och reflektera över upplevelser av möten genom stöd från kollegor och chefer. Samtliga informanter anser att de på arbetsplatserna ser varandra, bryr sig om varandra samt att de har ett ”öppet” samtalsklimat. Det främsta verktyget för att hantera utmaningarna i arbetet anser de är att

prata. Andra faktorer eller strategier som nämns är att promenera, träna, träffa andra utanför jobbet eller göra sådant som kan få tankarna på annat och ge energi.

Jag tror på att prata om det man upplevt. Ibland direkt efter mötet, eller att man får ur sig det dagen efter. Man behöver få utlopp för sina känslor som uppstår utifrån väldigt jobbiga händelser eller situationer (Klara, 30 år).

Det är ju jätteviktigt med chefsstöd, och stöd från kollegor. Det är viktigt att grupphefen är inlyssnande, bekräftande och väger av. Det är extremt viktigt att kollegorna lyssnar. Det är där jag tycker att mina kollegor är guld värda (Ida, 25 år).

Samtliga informanter pratar om vikten av att ha roligt på jobbet, att kunna se ljusglimtarna och skratta.

Det är ju inte roliga saker vi jobbar med, men vi har roligt på jobbet, så då blir det lättare hanterbart (Fatima, 27 år).

Det är viktigt att våga säga hur man känner och tycker, våga tycka att saker är jobbigt, och för mig hjälper det då att skratta (Klara, 30 år).

Några informanter talar om en medvetenhet och att aktivt jobba för att bearbeta det som sker i möten. Flera av informanterna anser att det är viktigt att kontinuerligt analysera sig själv genom att få bolla idéer, fördomar och framförallt synliggöra känslor. En kvinna menar att det behövs en påminnelse om varför och för vem jobbet utförs. Detta kan göras i mer strukturerade former såsom handledning eller när behov uppstår. Ett par kvinnor berättade om hur de skriver listor för att hålla en struktur i arbetet samt för att påminnas om vad som ska göras. En informant sa att hon inte längre tar med sig jobbtelefon och kalender hem. Ambitionen är, menar samtliga informanter, att försöka uppnå balans mellan privat- och yrkesliv.

Enligt tidigare forskning är organisatoriska faktorer såsom stödjande arbetsmiljö, självständighet och kontroll samt tillgång till resurser sådana som förebygger sympatistress (Sprang et al., 2007). Utifrån informanternas svar kan vi se att de har en uppsättning friskfaktorer som kan förebygga sympatistress.

I teorin om KASAM är en upplevd balans av arbetsbelastning avgörande för känslan av hanterbarhet (Antonovsky, 2005). Informanternas strävan efter denna balans i kombination

med ovan nämnda strategier kan ge goda förutsättningar för en hög grad av hanterbarhet i arbetet. Komponenten begriplighet handlar om att kunna förklara händelser eller saker som sker inom oss. Struktur, regelbundenhet och förutsägbarhet är något som bidrar till att kunna hantera olika händelser och känslor. Även om någonting överraskar oss så kan förklaring till en händelse göra den begriplig och därigenom hanterbar (ibid.). Informanterna i denna studie återkommer till vikten av att bearbeta intryck och känslor som uppstår i mötet med familjer, vilket bidrar till att skapa begriplighet i arbetet.

7. Diskussion och slutsatser

Syftet med studien är att undersöka upplevelser och erfarenheter av sympatistress hos socialarbetare som utreder barn- och familjeärenden. Vidare vill vi undersöka deras upplevda risk- och friskfaktorer, för att få en bild av hur de ser på risken att drabbas av sympatistress samt hur detta kan förebyggas. Sympatistress innefattar både sekundär traumatisk stress och utbrändhet (Stamm, 2010).

Studien visar att informanterna har upplevelser och erfarenheter av sympatistress. De uppgav att det är vanligt med utbrändhet men hade svårigheter att se tecken för sekundär traumatisk stress. Utifrån deras beskrivningar gör vi tolkningen att det förekommer inslag av sekundär traumatisk stress, hos dem, om än inte informanterna själva gör den kopplingen. Som tidigare nämnts skulle detta kunna förklaras av att informanterna är obekanta med begreppet sekundär traumatisk stress. Utifrån att de resonerar kring symptom som tecken på utbrändhet gör vi antagandet att detta är för att de känner till det begreppet väl.

Gällande frågan om friskfaktorer, som minimerar risken för att drabbas av sympatistress, menar informanterna att det är av vikt att främst prata med kollegor och chefer om det som sker i möten samt att strukturera arbetsdagen, exempelvis genom att skriva listor. Informanterna pratar främst om utbrändhet men vi kan se att socialarbetarna i denna studie har verktyg för att motverka sekundär traumatisk stress, då de anser att det är av vikt att prata om det man upplever samt få utlopp för sina känslor.

Något som förebygger sympatistress är tillfredsställande medkänsla som är ett positivt utfall av att hjälpa andra människor. Tillfredsställande medkänsla innebär att känna glädje och stolthet över sitt arbete, positiva känslor i förhållande till kollegor samt förmåga att bidra till arbetsplatsen eller till samhället i stort (Conrad & Kellar-Guenther, 2006; Craig & Sprang, 2010; Stamm, 2010). Vår tolkning av resultaten, där informanterna beskriver ett upplevt stöd från chefer och kollegor samt glädjen över att hjälpa andra, visar att informanterna har tillfredsställande medkänsla. Trots svårigheter och slitsamt arbete så känns det ändå viktigt och betydelsefullt och de känner stolthet över sitt arbete.

Risikfaktorer gällande sympatistress, som informanterna lyfte, var tidspress, icke stödjande omgivning, organisatoriska otydligheter samt upplevelsen av att känna sig otillräcklig. Dessa faktorer kan leda till utbrändhet men inte nödvändigtvis till sekundär traumatisk stress. Utifrån vår förförståelse om utbrändhet kan vi inte finna tillräckliga strategier som informanterna använder sig av för att motverka detta.

Svaret på forskningsfrågan är således att socialarbetarna i denna studie har erfarenheter och upplevelser av sympatistress. Upplevda friskfaktorer är att bearbeta möten, känna stöd från cheferna och nå balans mellan jobb och privatliv. Beskrivna riskfaktorer är arbetsbelastning, hög personalomsättning, tidspress samt frustrationen över att känna sig otillräcklig.

Trots att informanterna själva uppger att de inte har upplevelser av sekundär traumatisk stress utan mer utbrändhet, så är viktigaste friskfaktorn, enligt dem, att få bearbeta händelser och intryck. Risken för att drabbas av utbrändhet är tätt sammankopplad med arbetssituationen. Denna studie visar på att informanterna har utvecklat strategier för att minimera förekomsten av sekundär traumatisk stress, men att de ännu inte funnit strategier för att minska utbrändhet.

Här görs kopplingen till KASAM, då socialarbetarna i studien kontinuerligt bearbetar möten. Personer med stark KASAM har lättare att ge uttryck åt sina känslor och därigenom lättare att handskas med problem samt känsloreglering. Antonovsky menar då att ”risken att spänning omvandlas till stress blir betydligt mindre” (Antonovsky, 2005).

Att under lång tid stänga in sina känslor och låta dem dominera ens liv, ökar risken för att bli sjuk av detta (ibid.). Detta kan hända i de fall man inte vill belasta kollegor med egna problem, ge dem ännu mer att göra eller en vilja att visa sig duktig.

Att ständigt hantera problem på endast ett sätt, genom ett visst copingmönster, innebär att lösningen inte anpassas till problemet. Personer med hög grad av KASAM använder den copingstrategi som är bäst lämpad för den stressor som är aktuell. Flexibilitet i användningen av olika copingstrategier är av större vikt än huruvida man hittat en fungerande strategi (ibid.). Detta visar på vikten av att finna flera verktyg och strategier för att möta de olika typer av problem som uppstår i arbetslivet.

Kanske är sekundär traumatisk stress inte det största problemet för socialarbetare idag. De har en kunskap om vikten av att bearbeta möten och kontinuerligt arbeta med sig själva, då den egna personen är det främsta verktyget i mötet med människor. Utifrån vår studie kan slutsatsen dras att arbetet inte tycks vara slitsamt utifrån de livsöden som socialarbetarna möter, utan främst den tunga och höga arbetsbelastningen, mängden ärenden, tidspressen och personalomsättningen. Det rör sig om organisatoriska frågor som den enskilde socialarbetaren inte kan styra över. Det behövs vidare forskning om hur vi kan ge socialarbetare verktyg för att klara arbetsplatsrelaterade påfrestningar och därigenom minimera risken för utbrändhet. Då det endast ingår kvinnor i denna studie hade det varit intressant att göra en liknande studie som inkluderar män, för att på så vis finna eventuella skillnader och likheter gällande

upplevelser av sympatistress. Vidare så hade det varit av intresse att undersöka om det föreligger skillnader i upplevelser av sympatistress, beroende på geografiska skillnader såsom småstad kontra storstad etcetera.

Vår tolkning av problemet sympatistress är att det är högst individuellt och många faktorer spelar in för risken att drabbas. Att arbeta med barnvårdsutredningar kan ses som ett av de svåraste uppdragen inom socialtjänsten. Vår tanke innan genomförd studie, var att arbetet skulle upplevas som tungt, till följd av traumatiska berättelser och vi ifrågasatte om organisatoriska frågor verkligen skulle vara det största problemet. Vi sökte nå en djupare förståelse bakom socialarbetares mående. Denna studies resultat visar dock på att det är organisatoriska frågor som är det största påfrestningen för enskilda socialarbetare.

Vi menar att chefer och personalutvecklare möter en stor utmaning i att behålla personal, då det är svårt att sätta fingret på vad det är som gör att människor slutar ett arbete som beskrivs som roligt, givande, betydelsefullt och viktigt.

Referenser

- Akademikerförbundet SSR. (2015). *Nationell handlingsplan för den sociala barn- och ungdomsvården*. Hämtat den 22 december 2015 från https://akademssr.se/sites/default/files/files/forslag_till_nationell_handlingsplan.pdf
- Anderson, Dinah. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24(6), 839-848. doi:10.1016/S0145-2134(00)00143-5.
- Antonovsky, Aaron. (2005). *Hälsans mysterium* (2:a upplagan). Stockholm: Natur & Kultur.
- Arbetsmiljöverket. (2015). *Socialsekreterare. Korta arbetsskadefakta*. Hämtat den 26 oktober 2015 från <https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/inspektioner-utredningar-och-kontroller/inspektion/aktuella-inspektioner/socialsekreterarnasforandradearbetsforhallanden/>
- Bergman, Kjerstin. (2015). *Stärkt skydd för barn och unga. Handlingsplan för den sociala barn- och ungdomsvården*. Sveriges kommuner och landsting. Hämtat den 22 december 2015 från http://skl.se/download/18.4d5f7c9114f4ad1fa114b724/1440767696309_150825_Handlingsplan+Slutversion.pdf
- Bryman, Alan. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder* (2:a upplagan). Malmö: Liber.
- Conrad, David., & Kellar-Guenther, Yvonne. (2006). Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 30(10), 1071–1080. doi:10.1016/j.chiabu.2006.03.009.
- Craig, C. D., & Sprang, Ginny. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists. *Anxiety, Stress, & Coping* 23(3), 319-339. doi: 10.1080/10615800903085818.
- Dill, Katherine. (2007). Impact of stressors on front-line child welfare supervisors. *The Clinical Supervisor*, 26(1/2), 177-193. doi:10.1300/J001v26n01_12.
- Hwang, Philip. & Nilsson, Björn. (2011). *Utvecklingspsykologi*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Kvale, Steinar. & Brinkmann, Svend. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3:e upplagan). Lund: Studentlitteratur.
- McNutt, Louice. & Watson, Max. (2015). Self-care: Managing compassion fatigue. *InnovAiT*, 8(6), 364-367. doi:10.1177/1755738015581026.
- Merriman, Julie. (2015). Enhancing Counselor Supervision Through Compassion Fatigue

- Education. *Journal of Counseling & Development*. 93(3), 370-378. doi: 10.1002/jcad.12035.
- Nelson-Gardell, Debra. & Harris, Deneen. (2003). Childhood Abuse History, Secondary Traumatic Stress, and Child Welfare Workers. *Child Welfare League of America*, 82(1), 5-26. doi: 0009-4021/2003/010005-22.
- Sprang, Ginny., Clark, James J. & Whitt-Woosley, Adrienne. (2007) Compassion Fatigue, Compassion Satisfaction, and Burnout: Factors Impacting a Professional's Quality of Life, *Journal of Loss and Trauma*, 12(3), 259-280. doi: 10.1080/15325020701238093.
- Stamm, Beth Hudnall. (2010). *The Concise ProQOL Manual* (2nd Ed.). Pocatello, ID: ProQOL.org
- Tham, Pia. (2008). *Arbetsvillkor i den sociala barn- och ungdomsvården. Förutsättningar för ett kvalificerat arbete*. Stockholms universitet: Institutionen för socialt arbete.
- Vingård, Eva. (2015). *En kunskapsöversikt. Psykisk ohälsa, arbetsliv och sjukfrånvaro*. FORTE. Hämtat den 9 november 2015 från [http://www.forte.se/pagefiles/ 7356/Psykisk%20ohalsa%20arbetsliv%20sammanfattning.pdf](http://www.forte.se/pagefiles/7356/Psykisk%20ohalsa%20arbetsliv%20sammanfattning.pdf)

Bilaga 1 - Intervjuguide

Inledning

- Studiens syfte.
- Upplägget med intervjun.
- Forskningsetiska principer. Vill någon intervjuperson dra sig ur är det viktigt att man meddelar oss senast den 16 december 2015.
- Definition av sympatistress och de två grenarna sekundär traumatisk stress och utbrändhet.
- Känner du till eller har du hört begreppet sympatistress (compassion fatigue)?
 - Om ja, hur har du kommit i kontakt med begreppet?
 - Om vet ej eller nej, känner du att du förstår vad vi menar med sympatistress, vad det betyder, eller skulle du vilja ha ytterligare beskrivning av vad det är?

Uppvärmningsfrågor

- Hur gammal är du?
- Vilken utbildning har du?
- Hur länge har du arbetat med barnavårdsutredningar?
- Hur länge har du arbetat på den här arbetsplatsen?

Utbrändhet

- Kan du känna att det arbete du gör är betydelsefullt och gör skillnad?
 - Om ja, på vilket sätt, ge något exempel?
 - Om nej, varför inte? Vad beror det på att du känner så här? Är det alltid så?
- Är arbetet som utredare slitsamt?
 - Vad är det som gör det slitsamt/ icke slitsamt?
- Hur påverkar den eventuella arbetsbelastningen dig och din arbetsgrupp?
 - Exempelvis mängden ärenden, ”tunga” ärenden, personalomsättning, besparingskrav.
 - Om inte, hur arbetar ni för att inte uppleva arbetet som en belastning?

- Känner du att arbetsplatsen på något sätt begränsar dig i rollen som utredare?
 - Om ja, på vilket sätt? Beskriv hur du begränsas.
 - Om nej, så det främjar ditt arbete? På vilket sätt? Beskriv hur.

Sekundär traumatisk stress

- Funderar du på klienter som du hjälper? När och i vilken utsträckning?
 - Är det någonting du funderar på när du kommer hem från jobbet eller innan du ska somna?
 - Vad tror du gör att du funderar på klienter på det sätt du beskriver?
 - Är det svårt att lämna jobbet på jobbet?
 - Om ja, hur kan det ta sig uttryck?
 - Om nej, hur gör du för att hålla isär jobb och privatliv?
- På vilket sätt skulle man kunna påverkas av klienters traumatiska upplevelser?
 - Har du någon gång känt dig nedstämd, uppgiven eller frustrerad över det dina klienter har upplevt?
 - Vad gjorde att du kände dessa känslor i just det fallet? Var det något hos personen som väckte känslorna, själva händelsen eller något hos dig själv?
 - Om du inte har egna erfarenheter av det, känner du någon som upplevt detta och vad tror du det kan ha berott på?
- Tror du att det kan hända att man får känslan av att ha upplevt det klienten gått igenom? Känner du igen dig i det klienten har gått igenom? Har du till exempel någon gång drömt om någon händelse du har fått berättad för dig eller som en klient har upplevt?
 - Om ja, hur då?, kan du beskriva lite mer? Vad, tror du, var det med den händelsen som fick dig att känna så?
 - Om nej, Känner du till någon som har upplevt detta? Vad, tror du, fick den personen att känna så? Vad tror du har bidragit till att du inte har upplevt detta?

- Finns det situationer eller platser du undviker för att de påminner dig om saker som klienter har berättat för dig? Har du något exempel?
- Finns det saker klienter har berättat som medfört att du har påträngande och skrämmande tankar?

Tillfredsställande medkänsla

- Om du tänker dig din arbetsgrupp, beskriv om det finns en eventuell samhörighet mellan er kollegor, på din arbetsplats.
 - Känna stöd, förmåga att samarbeta, öppen dialog, förmåga att kunna ta hjälp av andra, etc...
 - Hur påverkar samhörigheten/ den icke befintliga samhörigheten det dagliga arbetet?
 - Finns ingen samhörighet, beskriv hur du önskar att samhörigheten såg ut?
- Hur ser du på rollen som utredare?
 - Hur känns det att hjälpa andra människor?
- Vilka positiva känslor känner du över ditt arbete?
 - Exempelvis stolthet, glädje etc...
- Hur känner du inför ditt val av arbete?
 - Val av utbildning, yrkesroll, arbetsplats.
 - Har du haft någon tanke på att byta jobb? Varför/ varför inte?

Frisk- och riskfaktorer

- Hur ser du på risken av att drabbas av sekundär traumatisk stress eller utbrändhet på grund av jobbet?
 - Vilka faktorer kan bidra till, eller ökar risken för att drabbas, enligt dig?
- Vilka faktorer, tror du, spelar in för att undvika eller minimera riskerna för sekundär traumatisk stress eller utbrändhet?

Bilaga 2 – ProQOL-skalan

Professional Quality of Life Scale (ProQOL)

Compassion Satisfaction and Compassion Fatigue
(ProQOL) Version 5 (2009)

When you [help] people you have direct contact with their lives. As you may have found, your compassion for those you [help] can affect you in positive and negative ways. Below are some questions about your experiences, both positive and negative, as a [helper]. Consider each of the following questions about you and your current work situation. Select the number that honestly reflects how frequently you experienced these things in the last 30 days.

1=Never 2=Rarely 3=Sometimes 4=Often 5=Very Often

- _____ 1. I am happy.
- _____ 2. I am preoccupied with more than one person I [help].
- _____ 3. I get satisfaction from being able to [help] people.
- _____ 4. I feel connected to others.
- _____ 5. I jump or am startled by unexpected sounds.
- _____ 6. I feel invigorated after working with those I [help].
- _____ 7. I find it difficult to separate my personal life from my life as a [helper].
- _____ 8. I am not as productive at work because I am losing sleep over traumatic experiences of a person I [help].
- _____ 9. I think that I might have been affected by the traumatic stress of those I [help].
- _____ 10. I feel trapped by my job as a [helper].
- _____ 11. Because of my [helping], I have felt "on edge" about various things.
- _____ 12. I like my work as a [helper].
- _____ 13. I feel depressed because of the traumatic experiences of the people I [help].
- _____ 14. I feel as though I am experiencing the trauma of someone I have [helped].
- _____ 15. I have beliefs that sustain me.
- _____ 16. I am pleased with how I am able to keep up with [helping] techniques and protocols.
- _____ 17. I am the person I always wanted to be.
- _____ 18. My work makes me feel satisfied.
- _____ 19. I feel worn out because of my work as a [helper].
- _____ 20. I have happy thoughts and feelings about those I [help] and how I could help them.
- _____ 21. I feel overwhelmed because my case [work] load seems endless.
- _____ 22. I believe I can make a difference through my work.
- _____ 23. I avoid certain activities or situations because they remind me of frightening experiences of the people I [help].
- _____ 24. I am proud of what I can do to [help].
- _____ 25. As a result of my [helping], I have intrusive, frightening thoughts.
- _____ 26. I feel "bogged down" by the system.
- _____ 27. I have thoughts that I am a "success" as a [helper].
- _____ 28. I can't recall important parts of my work with trauma victims.
- _____ 29. I am a very caring person.
- _____ 30. I am happy that I chose to do this work.

Bilaga 3 - Informationsbrev

Informationsbrev till intervjupersoner

Du tillfrågas härmed om deltagande i vår studie, som är ett examensarbete. Vi är två studenter som läser sista terminen på socionomprogrammet vid Högskolan Dalarna.

Syftet med studien är att undersöka upplevelser av fenomenet sympatistress, som består av sekundär traumatisk stress samt utbrändhet, hos socialarbetare som utreder barn- och familjeärenden. Vi vill även undersöka upplevda frisk- och riskfaktorer inom fenomenet sympatistress.

För att göra denna undersökning kommer enskilda intervjuer genomföras med sex socialarbetare på socialtjänsten som arbetar med utredningar. För att delta krävs inga förberedelser av Dig inför intervjun. De enskilda intervjuerna är semistrukturerade, vilket innebär att öppna frågor ställs utifrån vissa förvalda teman, något som ger möjlighet att utveckla sina svar. Vid intervjutillfället kommer du att mötas av en av oss, då vi valt att intervju tre personer var. Intervjun beräknas ta cirka 60 minuter och den kommer att äga rum under vecka 47-49.

Du som deltagare i vår intervjustudie kommer att vara helt anonym. Detta säkerställs genom att inga namn eller andra uppgifter, med vars hjälp det skulle vara möjligt att identifiera Dig, kommer att redovisas i den färdiga uppsatsen. De inspelade intervjuerna transkriberas, för att vi sedan ska kunna sammanställa resultatet, analysera samt redovisa det i form av en uppsats. Inga andra än vi kommer att få tillgång till inspelningar och transkriberingar, och det insamlade materialet kommer enbart att användas för vår studie. När undersökningen är färdig kommer både ljudfiler och skrivet material att raderas. Den färdigställda uppsatsen kommer efter avslutad studie att arkiveras som en offentlig handling, som vem som helst kan läsa, varvid Din anonymitet är av största vikt.

Ditt deltagande i studien är helt frivilligt och du kan när som helst under processen dra dig ur och avbryta din medverkan. Ett sådant beslut vill vi att ni meddelar till oss senast den 16 december 2015. Detta för att vi ska kunna genomföra eventuella ändringar i uppsatsen innan den ska lämnas in.

Har du några funderingar är du välkommen att kontakta någon av oss:

Angelica Löfstedt

Student

XXX-XXXXXXX

Lisa Björnes

Student

XXX-XXXXXXX

Peter Nilsson

Handledare

XXX-XXXXXXX

Bilaga 4 – Etisk egengranskning

Blankett för etisk egengranskning av studentprojekt som involverar människor

Projekttitel: Sympatistress

Student/studenter: Lisa Björnes & Angelica Löfstedt

Handledare: Peter Nilsson

		Ja	Tveksamt	Nej
1	Kan frivilligheten att delta i studien ifrågasättas, d.v.s. innehåller studien t.ex. barn, personer med nedsatt kognitiv förmåga, personer med psykiska funktionshinder samt personer i beroendeställning i förhållande till den som utför studien (ex. på personer i beroendeställning är patienter och elever)?			X
2	Innebär undersökningen att informerat samtycke inte kommer att inhämtas (d.v.s. forskningspersonerna kommer inte att få full information om undersökningen och/eller möjlighet att avsäga sig ett deltagande)?			X
3	Innebär undersökningen någon form av fysiskt ingrepp på forskningspersonerna?			X
4	Kan undersökningen påverka forskningspersonerna fysiskt eller psykiskt (t.ex. väcka traumatiska minnen till liv)?		X	
5	Används biologiskt material som kan härledas till en levande eller avliden människa (t.ex. blodprov)?			X
6	Avser du att behandla känsliga personuppgifter som ingår i eller är avsedda att ingå i en struktur (till exempel ett register)? Med känsliga personuppgifter avses, enligt Personuppgiftslagen (PuL), uppgifter som berör hälsa eller sexualliv, etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse samt medlemskap i fackförening			X
7	Avser du att behandla personuppgifter som avser lagöverträdelse som innefattar brott, domar i brottmål, straffprocessuella tvångsmedel eller administrativa frihetsberövanden, och som ingår i eller är avsedda att ingå i en struktur (till exempel ett register)?			X