

4. Klientarbetets betydelse för upplevelsen av arbetsmiljön

– en studie av socialsekreterare

Sandra Jönsson

Inledning

Human serviceorganisationer är ett samlingsbegrepp för organisationer som på olika sätt arbetar i nära kontakt med människor. I litteraturen menar man att denna typ av organisationer skiljer sig från andra organisationer där fokus inte i lika stor utsträckning ligger på den enskilda individen.

I dessa organisationer är klienten och relationen mellan den anställde och klienten en viktig aspekt när det gäller upplevelsen av arbetssituationen. Studier har bland annat visat att ärendemängd/klientbelastning, det vill säga antalet klienter som man träffar under en viss period, antalet timmar som den anställde tillbringar tillsammans med klienten, eller den andel tid som läggs på klientrelaterat arbete kan ha negativ påverkan på hur den anställde upplever sin arbetsbelastning (Koeske m fl 1989; Stjernö 1983). Stjernö (1983) visade i en studie av socialarbetare att de personer med stor del klientrelaterat arbete upplever högre stressnivåer än de socialarbetare som spenderar mindre tid i interaktion med klienter. Enligt Koeske med flera (1989) representerar en hög arbetsbelastning en krävande arbetsmiljö som under vissa omständigheter kan utsätta socialarbetaren för stress. En långvarig arbetssituation innefattande en känsla av hög stress kan leda till emotionell utmattning.

Resultatet av en studie kring socialsekreterares psykosociala arbetsmiljö (KVAR-enkäten) visade att 62 procent av de tillfrågade upplever en hög arbetsbelastning och lika många upplever att de ibland fick uppgifter utan tillräckliga resurser att slutföra dem. I studien rapporterade nästan samtliga deltagare (96 procent) att arbetets svårighetsgrad är hög. Resultatet indikerade även att majoriteten (70 procent) upplever optimism i klientarbetet, medan 40 procent upplever att de ibland eller ofta känner sig omotiverade i arbetet med klienterna (Jönsson m fl 2003).

I många studier redovisas resultat som beskriver hur socialarbetare som grupp upplever arbetsmiljön. I dessa redovisningar saknas dock ofta analyser kring de likheter och skillnader som kan tänkas finnas inom gruppen. Utgångspunkten i denna studie är att studera förhållandet mellan grad av klientarbete och psykosocial arbetsmiljö inom socialtjänsten. Syftet är att undersöka om aspekter såsom arbetsbelastning, arbetstillfredsställelse, meningsfullhet, tydligheten i de organi-

satoriska målen, kontroll i arbetet, socialt stöd och ledarskap skiljer sig åt mellan socialsekreterare som har hög, mellan eller låg grad av direkt klientkontakt.

Klientarbete och relationer

Som beskrivits tidigare är relationen till klienten en viktig aspekt inom många human serviceverksamheter (se även kapitlet av Leppänen). När människor kommer i kontakt med denna typ av organisationer definieras de som klienter (patienter, elever, arbetssökande) och blir då råmaterialet i en förändringsprocess. I denna process är klienten en aktiv part som har förväntningar, önskemål och en egen vilja. Det faktum att klienten är en agerande part påverkar både arbetsprocessen och utfallet av arbetet.

Inom socialt arbete utförs stora delar av arbetet i relation till klienterna och dessa relationer skulle därför kunna beskrivas som kärnan i arbetet (Acker 1999; Billquist 1999; Lloyd m fl 2002). Socialarbetare blir ofta involverade i klienternas livssituation och relationen mellan den anställda och klienten kan ibland bli tät och förtrolig. I arbetet med klienten kan ett antal viktiga, existentiella och moraliska frågor gällande klientens integritet, arbete och finansiella situation aktualiseras (Hallsten 1983; Stjernö 1983). I denna typ av arbete kan det även skapas ett krav på personligt engagemang som inte är lika tydligt i andra typer av arbeten. I socialt arbete där arbetsuppgifterna ofta är emotionellt krävande måste ibland beslut tas i öppen konflikt med klienterna. Öppen eller dold fientlighet komplicerar interaktionen med klienten och kan skapa en situation präglad av hot och obehag (Hallsten 1983).

När det gäller klienternas påverkan på personalens upplevelse av arbetssituationen visar resultaten av en studie av behandlingsassistenter att klienterna är en viktig bidragande orsak till upplevelsen av framgång och misslyckande i arbetet. När det finns möjlighet att samtala med klienter eller när personalen har möjlighet att förbereda klientrelaterade aktiviteter upplevs arbetet som framgångsrikt och tillfredsställande (Jönsson 2004). I en annan studie av behandlingsassistenter på ett hem för kvinnliga drogmissbrukare blev vikten av att ha goda arbetsrelationer till klienterna tydlig. För att behandlingen skulle fungera på ett tillfredsställande sätt och för att klienterna skulle utvecklas på ett positivt sätt var det viktigt att spendera tid och lära känna klienterna (Laanemets 2002).

Inom socialtjänsten kan omfattningen av klientrelaterat arbete variera. En del socialarbetare träffar enbart sina klienter sporadiskt medan andra spenderar stor del av sin arbetstid i nära interaktion med klienterna. I relationen mellan human servicearbetaren och klienten är aspekter som varaktighet och närhet två dimensioner som präglar klimatet i relationen. Ju mer tid human servicearbetaren spenderar med en klient ju mer personlig blir relationen (Johansson 1992).

I en studie om arbetsrelaterad stress tydliggjordes att den största källan till både arbetstillfredsställelse och stress låg i arbetet med klienterna. Relationerna

till klienterna och de känslomässiga delarna av arbetet rapporterades vara mer problematiska och mer stressande än de praktiska uppgifterna (Bartolodus m fl 1989). Alltså, förhållandet mellan den anställde och klienten är en viktig källa för både motivation och arbetstillfredsställelse likväl som för stress och sjukdom.

Psykosocial arbetsmiljö

Studier har visat att socialarbetare är en riskgrupp när det gäller stress och burn-out (Egan 1993; Gilbar 1998; Um m fl 1998). En förklaring till detta kan vara att många delar av det arbete som utförs inom ramen för socialt arbete kan i sig vara en potentiell stressor. Andra relevanta faktorer är relationer till klienter, arbetsbelastning, relationer på arbetsplatsen och andra organisatoriska aspekter (Gibson m fl 1989; Jones m fl 1991). En annan tolkning är att socialarbetare ofta saknar resurser och personal för att kunna utföra det arbete som förväntas och krävs av dem (Jones m fl 1991; Michalski m fl 1999). Andra mer generella arbetsaspekter är låg grad av kontroll, svagt socialt stöd och svårigheter i att se resultatet av arbetet (Foster 2000; Hasenfeld 1992; Johnson 1986; Karasek m fl 1990).

Arbetskrav och arbetsbelastning. I allmänhet ställs upplevelsen av arbetskrav i relation till hur mycket en person arbetar. Men arbetskrav kan också innefatta aspekter som olika typer av arbetsbelastning och den mentala ansträngning som krävs i ett visst arbete. Hur arbetskraven upplevs beror bland annat på vilken typ av arbete som utförs och hur detta arbete är organiserat. Arbetskraven i human serviceverksamheter skiljer sig från andra typer av arbeten där arbetet inte i lika stor utsträckning fokuserar på andra människor (Söderfeldt m fl 1996). Enligt Karasek och Theorell (1990) är arbetsbelastning den aspekt som skapar den största mentala påfrestningen för flest typer av arbete.

I en studie av irländska socialarbetare visade resultatet att stora delar av den undersökta gruppen upplevde höga nivåer av påfrestning. De identifierade även specifika områden som av socialarbetarna upplevdes som särskilt stressande. Exempel på dessa var att inte ha tillräckligt med tid för att på ett tillfredsställande sätt slutföra arbetsuppgifter samt bristande resurser (Gibson m fl 1989). En annan studie visade att socialarbetares stressnivå ökade i relation till antalet svåra och problematiska klienter (Stjernö 1983).

Krav-kontroll modellen (Karasek & Theorell 1990) fastställer att psykologisk belastning inte är ett resultat från en specifik aspekt i arbetsmiljön utan från kombinationen av krav i arbetssituationen och den möjlighet som finns att möta dessa krav. Särskilt två aspekter lyfts fram: kraven som ställs på en person och grad av beslutsutrymme det vill säga kontroll i arbetet (Karasek & Theorell 1990).

Kontroll i arbetet. I krav-kontroll modellen består kontroll av två delar, handlingsfrihet och beslutsutrymme. Handlingsfrihet innefattar den utsträckning arbetet involverar lärande, kreativitet, frånvaro av rutiner samt kontroll över arbetsresultatet (Söderfeldt m fl 1997). Den andra delen, beslutsutrymme, omfattar den möjlighet en person har att bestämma över sitt jobb samt möjligheterna att påverka organisationen och arbetsgruppen. I många human serviceverksamheter uppfattas den sistnämnda aspekten av kontroll som hög. En socialsekreterare eller läkare kan i stor utsträckning bestämma när de vill ha privata samtal, ta en paus eller liknande (Hasenfeld 1983; Lipsky 1980). Enligt Dillon (1990) har socialarbetare ofta låg kontroll avseende vem de träffar, stämningen och längden i mötet med klienten samt omfånget och kravet på den expertis som krävs i de olika arbetsuppgifterna. Graden av kontroll i en human serviceorganisation kan beskrivas som hög avseende den stringenta administrativa kontrollen och kontrollen över kunskaper. Samtidigt kan kontrollen när det gäller resultaten av insatserna beskrivas som låg (Söderfeldt & Söderfeldt, 1997).

Socialt stöd. Socialt stöd är en aspekt som har visat sig skydda mot stress och burnout. Det finns olika typer av socialt stöd och i studier har man särskilt undersökt effekterna av emotionell support i relation till upplevelsen av stress (Coady m fl 1990; Himle m fl 1986; 1989; Koeske & Koeske 1989).

Enligt House (1981) genererar socialt stöd tre huvudsakliga effekter på arbete och hälsa. För det första kan socialt stöd förbättra hälsa och välbefinnande genom att tillfredsställa de primära mänskliga behoven av trygghet, sociala relationer och önskan om att vara omtyckt. För det andra kan socialt stöd minska stressnivån på arbetet. Stödjande överordnade och kollegor kan minimera interpersonella konflikter. Den tredje effekten beskrivs som en ”bufferteffekt” som är effektiv i situationer av märkbar stress men som har litet eller inget värde för individer i mindre pressade situationer.

Himle med flera (1989) visade att emotionellt stöd från chefer och kollegor kan relateras till lägre nivåer av burnout, arbetsrelaterad stress och mental ohälsa. Forskning har också påvisat ett samband mellan emotionellt stödjande chefer och socialarbetares grad av arbetstillfredsställelse. Socialt stöd från chefer är en viktig del inom socialtjänsten eftersom personalen ofta vänder sig till cheferna för att få stöd, råd och hjälp med komplicerade ärenden (Collings m fl 1996). De närmaste cheferna är också ofta delaktiga när det gäller fördelningen av ärenden och arbetsuppgifter (Pithouse 1987; Satyamurti 1981; Törngren 1996).

Arbetstillfredsställelse. Upplevelsen av arbetstillfredsställelse är en viktig aspekt att beakta både när det gäller den enskilde socialarbetarens välbefinnande och organisationens hälsa. Studier har visat att anställda som upplever arbetstillfredsställelse visar större engagemang i arbetet generellt men också i arbetet med klienterna (Acker 1999; Oberlander 1990).

Arbetstillfredsställelse är ofta definierat som ett positivt känslotillstånd som är förknippat med arbetet och kopplat till olika aspekter och krav i arbetet (Arches 1991; Butler 1990; Dressel 1982). Detta innebär att det som bidrar till arbetstillfredsställelse i en persons arbete inte nödvändigtvis har samma effekt för en annan. Alla arbeten innehåller mer än en aspekt eller dimension och individer kan uppleva olika grad av tillfredsställelse eller otillfredsställelse för var och en av dessa. Man kan vara tämligen nöjd med själva arbetet, lite missnöjd med lönen och förmånerna, och helt missnöjd med medarbetarna och arbetsledaren (Williamson 1996).

Arbetstillfredsställelse är en aspekt som i human serviceverksamheter är mer komplex än i andra typer av verksamheter. Att ha positiva attityder gentemot sitt arbete är viktigt i alla typer av organisationer men kanske särskilt viktigt i human servicearbete eftersom arbetet utförs i en mer eller mindre nära relation till klienten (Hasenfeld 1983). För socialarbetare har den arbetsrelaterade tillfredsställelsen av att hjälpa andra människor en stor betydelse för engagemanget i arbetet med klienterna. Att hjälpa människor till förändring eller att se hur klienter utvecklas är viktiga aspekter för hur socialarbetarna upplever sin arbetsituation (Acker 1999; Jönsson 2004).

I en studie av personal på ett rehabiliteringscenter blev det tydligt att de personer som uppskattade själva arbetet mer än andra delar av arbetet (till exempel lön, förmåner, bekvämligheter i arbetet med mera) var mer produktiva och mer tillfredsställda än de personer som uppskattade andra typer av kontextuella aspekter (Szymanski m fl 1995).

Syfte och frågeställningar

Denna studie kan beskrivas som explorativ eftersom syftet var att undersöka huruvida upplevelsen av aspekter i arbetsmiljön såsom, arbetsbelastning, arbetstillfredsställelse, meningsfullhet, organisatoriska mål, kontroll i arbetet, socialt stöd och ledarskap skiljer sig mellan socialsekreterare som har hög, mellan eller låg grad av direkt klientarbete. Ett relaterat syfte var också att se vilka aspekter som står för de största skillnaderna mellan dessa grupper.

Frågeställningarna i denna studie bygger i stora drag på de tidigare beskrivna perspektiven (hypoteser i kursiv):

1. Klientbelastning det vill säga antalet klienter som man träffar under en viss period, antal timmar som den anställde tillbringar tillsammans med klienten, eller den andel tid som läggs på klientrelaterat arbete kan ha negativ påverkan på hur den anställde upplever sin arbetsbelastning (Koeske & Koeske 1989; Stjernö 1983). *Detta innebär att socialsekreterare med hög grad av klientarbete upplever högre arbetsbelastning än socialsekreterare med låg eller mellan grad av klientkontakter.*

2. Teorier om human serviceorganisationer beskriver ofta relationen mellan den anställde och klienten som meningsfull och givande. Studier har också visat att relationen mellan de båda parterna är en viktig källa för human servicearbetarens motivation och arbetstillfredsställelse (Hasenfeld 1983). *Detta innebär att socialsekreterare med hög grad av direkt klientkontakt upplever högre arbetstillfredsställelse och meningsfullhet än de som arbetar i mindre utsträckning i personlig kontakt med klienter.*
3. Teorier om human serviceorganisationer indikerar att målen i dessa organisationer ofta är övergripande, otydliga och komplexa (Hasenfeld 1983; Lipsky 1980). *Detta skulle innebära att socialsekreterare som i princip spenderar hela sin arbetstid i klientarbete upplever målen som mer tydliga och distinkta än de socialsekreterare som lägre grad av klientarbete.*
4. Socialarbetare har ofta låg grad av kontroll avseende vem de träffar, stämningen och längden i mötet med klienten samt omfånget och kravet på den expertis som krävs i de olika arbetsuppgifterna (Dillon 1990). *Detta skulle innebära att socialsekreterare med hög grad av klientarbete upplever lägre kontroll än socialsekreterare med mindre grad av klientkontakt.*
5. Socialsekreterare vänder sig ofta till sina chefer för att få vägledning och hjälp i arbetet (Collings & Murray 1996). Det är också ofta cheferna som fördelar arbetsuppgifter och klientärenden (Pithouse 1987). *Detta skulle innebära att socialsekreterare med hög grad av klientarbete har en mer negativ upplevelse av cheferna än de med mindre grad av klientkontakt.*
6. Emotionellt stöd från chefer och kolleger associeras med lägre nivåer av utbrändhet, stress och mental ohälsa (Himle m fl 1989). *Detta innebär att upplevelsen av socialt stöd från kolleger och chefer är lägre bland socialsekreterare med hög grad av klientrelaterat arbete än bland socialsekreterare med lägre grad av klientarbete.*

Forskningsfrågan i denna studie lyder: Upplever socialsekreterare med hög grad av klientrelaterat arbete högre arbetsbelastning, högre arbetstillfredsställelse, lägre grad av kontroll, upplever de organisatoriska målen som tydligare, har mindre positiv upplevelse av chefen och känner lägre grad av socialt stöd än socialsekreterare med mellan eller låg grad av klientrelaterat arbete?

Metod

Tillvägagångssätt och deltagare

Den här studien baseras på ett frågeformulär bestående av cirka 100 frågor om organisation, styrning, ledning, klientarbete och den psyksociala arbetsmiljön.

Urvalsprocessen genomfördes i två steg (för utförligare beskrivning se antologins inledande kapitel). I det första steget valdes sex kommuner i södra Sverige ut. Dessa kommuner valdes så att de skulle representera de olika kommunerna i

regionen samtidigt som de skulle vara geografisk spridda i länet. I detta steg togs det hänsyn till två aspekter: grad av tätortsboende och population i kommunen. I det andra steget drogs ett representativt urval som var proportionellt till populationen i respektive kommun.

Totalt 525 socialsekreterare svarade på frågeformuläret, en svarsfrekvens på 73 procent. Eftersom denna studie enbart fokuserar personer som arbetar med klienter togs 42 personer som arbetar i ledande position och som av misstag fått enkäten bort från analysen. Undersökningsgruppen bestod av 80 procent kvinnor och 20 procent män. I gruppen var 34 procent under 35 år, 45 procent var i åldern 35–50 år och 21 procent var 50 år eller äldre.

Enkätfrågor

I den här studien blev 40 frågor från formuläret analyserade. De utvalda frågorna härstammar delvis från resultaten av en tidigare studie (Jönsson 2004), och delvis (cirka 50 procent) från ett redan etablerat frågeformulär: the General Nordic Questionnaire, QPS Nordic för psykologiska och sociala faktorer i arbetet (Dallner 2000). Av utrymmesskäl redovisas enbart en del av frågorna i varje kategori. De vanligaste svarsalternativen varierade från 1 (mycket sällan eller aldrig) till 5 (mycket ofta eller alltid), 1 (väldigt missnöjd) till 4 (väldigt nöjd) eller 1 (i väldigt hög utsträckning) till 4 (i väldigt låg utsträckning).

Variabler

Bakgrundsvariabler: Den här delen innefattade frågor om kön, ålder, arbetstid, arbetets omfattning och antal anställningsår.

Grupperingsvariabel: Grad av klientarbete: ”Ungefär hur stor del av din arbetstid består av personliga kontakter med klienter?” Frågan hade fem svarsalternativ, 1 = i stort sett hela min arbetstid, 2 = ungefär två tredjedelar av min arbetstid, 3 = ungefär hälften av min arbetstid, 4 = ungefär en tredjedel av min arbetstid, och 5 = endast sporadiska kontakter.

Arbetsbelastning (sex frågor): Har du för mycket att göra?, Anser du att du hinner utföra de arbetsuppgifter du tänkt dig under dagen?, Händer det att arbetsuppgifter hopar sig i den mängd att du känner dig frustrerad?, Händer det att det inte finns tillräckligt med personal för att sköta arbetet på det sätt du önskar?

Arbetsstillfredsställelse (sju frågor): Vad anser du om dina arbetstider?, Är du på det hela taget nöjd eller missnöjd med din arbetssituation?, Är du nöjd med dina nuvarande arbetsuppgifter?, Är du nöjd med kvaliteten på det arbete som du gör?, Är du nöjd med den mängd arbete du gör?

Framgång och misslyckande (två frågor): Hur ofta upplever du att du lyckas i ditt arbete?, Hur ofta upplever du att du misslyckas i ditt arbete?

Mål (tre frågor): Finns det klart definierade mål för ditt arbete?, Finns det motstridiga mål i ditt arbete som socialsekreterare?, Vet du vad som krävs av dig i arbetet?

Optimism och meningsfullhet (fem frågor): Brukar du känna dig optimistisk i ditt arbete med klienterna?, Händer det att du känner olust inför arbetet?, Händer det att du känner dig omotiverad att arbeta med klienterna?

Upplevelsen av ledning (sex frågor): Uppmuntrar din närmaste chef dig att delta i viktiga beslut?, Uppmuntrar din närmaste chef dig att säga ifrån när du har en annan åsikt?, Tar din närmaste chef itu med problem så snart de uppkommer?, Fördelar din närmaste chef arbetet på ett rättvist sätt?

Kontroll (åtta frågor): Är du med och bestämmer om uppläggningsen av det arbete som skall göras?, Kan du under din arbetstid fördela arbetsuppgifter på ett passande sätt?, Kan du i ditt dagliga arbete själv bestämma din arbetstakt?, Finns det utrymme för dig att ta egna initiativ i ditt arbete?, Kan du i ditt dagliga arbete själv bestämma när du ska ta paus?

Socialt stöd (tre frågor): Får du stöd och hjälp från din närmaste chef (i de övriga två frågorna byttes chef ut mot arbetskamrater och vänner och familj) när du behöver det?

Statistiska analyser

Analysen genomfördes i tre steg. (1) Med utgångspunkt från grupperingsvariabeln delades socialsekreterarna upp i tre olika grupper. Detta gjordes för att skapa ungefär lika stora grupper samt för att skapa grupper som arbetar i olika utsträckning med klienter. Chi²-analyser gjordes för att testa olikheter gällande bakgrundsvariablerna för de tre grupperna. (2) En explorativ faktoranalys (principal-komponent med varimax rotation) genomfördes för att reducera och gruppera de oberoende variablerna. I denna analys ersattes det interna bortfallet (3,4 procent) med medelvärdet för variabeln. (3) I detta steg jämfördes arbetsfaktorerna för de tre grupperna och en diskriminantanalys genomfördes för att undersöka faktorernas relativa betydelse när det gäller att särskilja socialsekreterare som har låg, mellan eller hög grad av klientrelaterat arbete.

Resultat

Chi²-analyser

Grupperingsvariabeln, Ungefär hur stor del av din arbetstid består av personliga kontakter med klienter?, kodades om för att skapa tre nya grupper. (1) Hög grad av klientarbete (n = 144): De som spenderar 2/3 eller hela arbetsdagen med klienter. (2) Mellan grad av klientarbete (n = 168): De som spenderar halva

arbetsdagen med klienter. (3) Låg grad av klientarbete (n = 162): De som har tillfälliga kontakter, eller spenderar högst 1/3 av arbetsdagen med klienter.

Chi²-analyser genomfördes för att utforska skillnader för de tre gruppernas bakgrundsvariabler. Resultaten visade skillnader mellan grupperna när det gällde arbetstid och anställningsform (se tabell 4.1). De socialsekreterare som har hög grad av klientarbete (grupp1) arbetar i större utsträckning i en kombination av dag och kvällsarbete $\chi^2(4, N = 474) = 21,10, p < ,001$. Socialsekreterare med låg grad av klientkontakter (grupp 3) har i större utsträckning tillfällig anställning $\chi^2(4, N = 474) = 11,85, p < ,05$.

Tabell 4.1. Chi²-test för bakgrundsvariabler för socialsekreterarna.

	Totalgrupp (N = 474)		Hög grad (n = 144)		Mellan grad (n = 168)		Låg grad (n = 162)		χ^2
	N	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)	
<i>Arbetets omfattning</i>									
Heltid	418	90	127	88	143	86	148	92	2,23
Deltid	54	10	17	12	23	14	14	8	
<i>Arbetstider</i>									
Dagtid	411	87	110	76	151	90	150	92	
Komb. dag och kvällstid	37	8	20	14	8	5	9	6	21,10**
Annat (kvälls- eller jourarbete)	26	5	14	10	9	5	3	2	
<i>Anställningsform</i>									
Fast tjänst	389	82	122	85	144	86	123	76	
Tillfällig tjänst	61	13	12	8	17	10	32	20	11,85*
Annat	24	5	10	7	7	4	7	4	
<i>Kön</i>									
Kvinna	381	80	114	79	138	82	129	80	0,47
Man	92	20	30	21	30	18	32	20	
<i>Ålder</i>									
Yngre än 35 år	159	34	38	27	57	34	40		7,67
Mellan 35–50 år	213	45	69	48	80	48	64	40	
Äldre än 50 år	97	21	36	25	30	18	31	20	
<i>Anställningsår</i>									
Mindre än 5 år	295	63	83	59	103	62	109	68	
Mellan 5–15 år	118	25	39	28	45	27	34	21	3,49
Mellan 16–35 år	56	12	20	13	19	11	17	11	

Anmärkning: På grund av internt bortfall är det en diskrepans mellan den faktiska gruppstorleken och antalet svar för frågorna. *p < ,05. **p < ,001. Kriteriet för chi²-analyserna var att inte mer än 20 procent av cellerna skulle ha ett förväntat värde mindre än 5.

Explorativ faktoranalys

För att reducera och gruppera de oberoende variablerna genomfördes en explorativ faktoranalys (principalkomponent med varimax rotation). I analysen av korrelationerna mellan variablerna påträffades två variabler (Händer det att du får lita på din intuition i arbetet med klienter? och Vad anser du om svårighetsgraden i dina arbetsuppgifter?) med flera icke-signifikanta korrelationer. Dessa två variabler togs därför bort från analysen (Hair m fl 1998). Det reducerade antalet

variabler hade MSA mellan 0,72 – 0,95 och Bartletts test av sphericity hade ett χ^2 -värde av 7490,38; $p < .001$. Det totala antalet frågor som användes i analysen var nu 38.

Tre kriterier användes för att behålla variabler i de påföljande analyserna; (1) varje variabel skulle ha en laddning på minst 0,50, (2) varje variabel skulle vara fri från komplexa laddningar (det vill säga andra laddningen bör inte vara högre än 0,35) och (3) inga kommunaliteter bör vara lägre än 0,50 (Hair m fl 1998).

Med utgångspunkt i dessa kriterier togs 11 frågor bort och de övriga 27 analyserades. Den slutgiltiga analysen resulterade i sju faktorer med egenvärde större än 1,0 som förklarade 67 procent av den totala variansen (se tabell 4.2). Den första faktorn (Ledarskap) förklarade 28 procent av den totala variansen medan den sjunde faktorn (Kapacitet) förklarade 4 procent.

Tabell 4.2. Roterade faktorladdningar (Varimax) för de 27 variablerna.

Variabler	Faktorladdning						
	1	2	3	4	5	6	7
<i>Faktor 1: Ledarskap</i>							
Har du förtroende för din närmaste chef?	,86	,13	-,07	,06	,04	,08	,02
Löser din närmaste chef de konflikter som kan...?	,83	,11	,00	,06	,04	,08	,03
Tar din närmaste chef itu med problem så snart...?	,82	,06	-,09	,03	,12	,08	,04
Får du stöd och hjälp av din närmaste chef när du...?	,81	,11	-,05	,12	,14	,24	,03
Uppmuntrar din närmaste chef dig att säga ifrån när du har en annan åsikt?	,76	,09	,03	,09	,02	,13	,05
Fördelar din närmaste chef arbetet på ett rättvis sätt?	,75	,13	-,16	-,01	,09	,09	-,07
Uppmuntrar din närmaste chef dig att delta i viktiga beslut?	,74	,19	,04	,15	-,01	,04	,05
<i>Faktor 2: Tillfredsställelse och meningsfullhet</i>							
Tycker du att ditt arbete är meningsfullt?	,10	,73	,02	,11	,17	,02	,09
Är du nöjd med dina nuvarande arbetsuppgifter?	,12	,72	-,22	,23	,05	,08	,03
Brukar du känna dig optimistisk i ditt arbete med klienter?	,11	,71	-,07	,07	,08	-,02	,14
Innebär ditt arbete positiva utmaningar?	,07	,69	,03	,23	,10	,01	,04
Händer det att du känner dig omotiverad att arbeta med klienterna? ^b	,13	,67	-,11	-,18	,02	,06	,26
Händer det att du känner olust inför arbetet? ^b	,20	,64	-,33	,05	,05	,23	,16
Är du på det hela taget nöjd eller missnöjd med din arbetssituation?	,28	,60	-,28	,19	,14	,23	,02
<i>Faktor 3: Arbetsbelastning</i>							
Har du för mycket att göra?	-,04	,03	,88	-,12	,05	,02	-,04
Händer det att arbetsuppgifter hopar sig i den mängd att du känner dig frustrerad?	-,04	-,16	,84	-,05	-,05	-,01	-,16
Anser du att du hinner utföra de arbetsuppgifter som du tänkt dig under dagen? ^b	-,03	-,15	,80	-,15	-,06	,01	-,19
Händer det att det inte finns personal för att sköta arbetet på det sätt du önskar?	-,11	-,21	,67	-,02	-,13	,05	,22
<i>Faktor 4: Kontroll</i>							
Kan du bestämma över ditt arbetsschema?	,18	,13	,00	,78	-,04	-,06	,10
Kan du i ditt dagliga arbete själv bestämma när du ska ha paus?	,06	,09	-,14	,74	,11	,13	-,01
Finne det utrymme för dig att ta egna initiativ i ditt arbete?	,12	,30	-,26	,62	,08	,11	,00
<i>Faktor 5: Mål</i>							
Finns det klart definierade mål för ditt arbete?	,14	,16	-,06	,06	,85	,07	,05
Vet du vad som krävs av dig i arbetet?	,14	,23	-,08	,07	,81	-,00	,13
<i>Faktor 6: Relationer till arbetskamrater</i>							
Är du nöjd med förhållandet till dina arbetskamrater?	,25	,16	,09	,06	-,05	,82	,05
För du stöd och hjälp från dina arbetskamrater när du behöver det?	,34	,09	-,01	,10	-,13	,78	,04
<i>Faktor 7: Kapacitet</i>							
Är du nöjd med din förmåga att lösa problem i arbetet?	,04	,24	-,01	,15	,05	,04	,78
Hur ofta upplever du att du misslyckas i ditt arbete?	,04	,22	-,16	-,05	,13	,04	,76
Egenvärde	7,6	3,4	2,2	1,5	1,3	1,1	1,1
Andel förklarad varians (%)	28,27	12,55	8,15	5,46	4,63	4,17	3,95
Cronbachs' alfa	,91	,85	,84	,67	,71	,69	,56

a. Siffror i fetstil visar de högsta faktorladdningarna. b. Frågor med omvänd kodning.

Diskriminantanalys

Efter faktoranalysen användes socialsekreterarnas faktorpoäng i en stegvis diskriminantanalys (Wilks Lambda). Analysen genomfördes för att bestämma om statistiskt signifikanta olikheter fanns mellan faktorerna för de tre grupperna samt för att bestämma vilka av faktorerna som stod för de största skillnaderna mellan grupperna.

I diskriminantanalys finns två antagande: lika samvarians och multivariat normalfördelning. Box M test utfördes för att testa för lika samvarians. Resultaten visade en något olik sådan ($p = 0,03$). Den potentiella negativa effekten begränsas dock eftersom grupperna är relativt stora (Klecka 1980). Testet för normalfördelning (Kolmogorov-Smirnov test) visade att tre av de sju faktorerna var normalfördelade (Arbetsbelastning, Kontroll och Mål). Enligt Klecka (1980) är diskriminantanalys en tämligen robust teknik som kan tolerera en viss avvikelse från dessa antaganden.

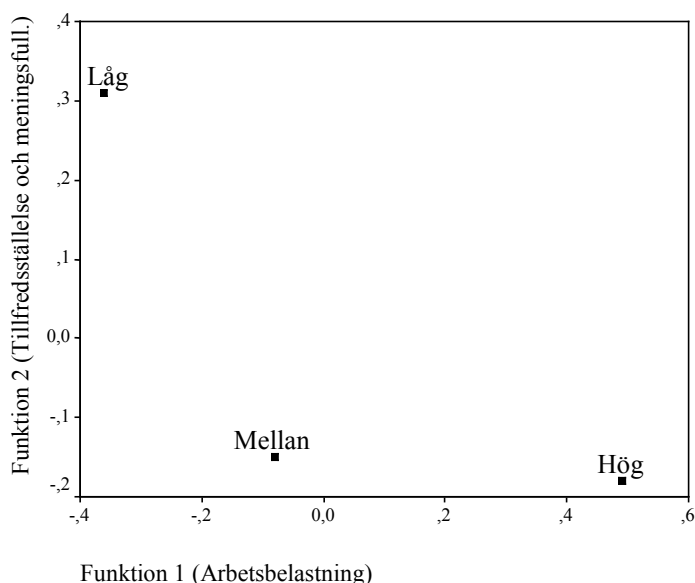
Det första steget i analysen var att bestämma på vilka variabler de tre grupperna skiljer sig åt. Variansanalyserna (ANOVA) indikerade att två av de sju faktorerna (Tillfredsställelse och meningsfullhet samt Arbetsbelastning) hade signifikant skilda gruppmedelvärde (se tabell 4.3). De socialsekreterare med hög grad klientarbete upplever högre arbetsbelastning än de som har mellan eller låg grad av klientrelaterat arbete. Upplevelsen av tillfredsställelse och meningsfullhet var högre hos socialsekreterare med låg grad av klientarbete.

Tabell 4.3. Medelvärdestest (ANOVA) för faktorerna för socialsekreterare med låg, mellan och hög grad av direkt klientarbete.

Diskriminant	Hög klient <i>m</i>	Mellan klient <i>m</i>	Låg klient <i>m</i>	Wilks Lambda	<i>F</i>	<i>df1</i>	<i>df2</i>	<i>p</i>
Ledning	,08	-,10	,07	,99	1,55	2	471	,23
Tillfredsställelse och meningsfull	-,28	-,13	,36	,93	19,16	,00
Arbetsbelastning	,40	-,12	-,26	,92	19,67	,00
Kontroll	,13	-,05	-,06	,99	1,65	,19
Mål	-,07	,03	-,04	,99	0,45	,64
Relationer till arbetskamrater	,05	-,06	-,01	,99	0,48	,62
Kapacitet	,07	-,04	,01	,99	0,48	,62

Nästa steg var att bestämma vilken av faktorerna som stod för den största skillnaden mellan grupperna. Två diskriminantfunktioner blev tydliga. Den första funktionen skilde signifikant mellan de tre grupperna $\chi^2(4) = 74,91$, $p < ,001$. Även den andra funktionen skilde signifikant mellan grupperna $\chi^2(1) = 7,07$, $p < ,01$. Den första funktionen som identifierades av faktorn Arbetsbelastning hade ett Wilks Lambda på 0,85, ett egenvärde på 0,16 och förklarade 91 procent av variansen. Den andra funktionen identifierades av faktorn Tillfredsställelse och meningsfullhet hade ett Wilks Lambda på 0,99, ett egenvärde på 0,02 och

förklarade 9 procent av variansen. Figur 4.1 illustrerar gruppcentroiderna (gruppmedelvärden) för de tre grupperna på de två funktionerna.



Figur 4.1. Gruppcentroider för de tre grupperna.

Då analysen visade störst skillnad mellan låg och hög grad av klientarbete genomfördes en andra diskriminantanalys innefattande socialsekreterare med mellan och hög grad av klientarbete. Resultaten visade att det fanns signifikanta skillnader mellan grupperna på faktorn Arbetsbelastning ($p < ,001$).

Diskussion

Tidigare studier har visat att relationen mellan human servicearbetaren och klienten är en viktig aspekt när det gäller upplevelsen av arbetet (Astvik m fl 1994; Billquist 1999; Jönsson 2004). Relationen mellan dessa två parter kan påverka den anställda både positivt i form av motivation och arbetstillfredsställelse men också negativt i form av stress (Bartolodus m fl 1989; Jönsson 2004).

Resultaten i den här studien indikerar att socialsekreterare med hög grad av direkt klientrelaterat arbete upplever högre arbetsbelastning än de som har mindre del direktkontakt med klienter.

Upplevelsen av en hög arbetsbelastning kan vara en verkan av en mängd samvarierande faktorer där en viktig aspekt kan vara bristande resurser (Jones m fl 1993; Lipsky 1980; Michalski m fl 1999). För socialsekreterare med hög grad direktkontakt med klienter kan otillräckliga resurser på ett negativt sätt påverka möjligheterna att hjälpa klienten. I en situation där det inte finns möjligheter till ekonomiskt stöd, behandling eller boende kan arbetet för den enskilde socialsekreteraren upplevas som problematiskt och betungande. Resultaten av en studie kring behandlingsassistenters arbetssituation visade att upplevelsen av miss-

lyckande och otillfredsställelse i arbetet är relaterat till situationer med otillräckliga resurser. I situationer där det inte finns tid att förbereda klientrelaterade aktiviteter eller när det inte finns utrymme att sätta sig ner och samtala med klienten upplevs arbetet som påfrestande (Jönsson 2004). Att träffa klienter med essentiella behov och att samtidigt känna att man inte kan erbjuda adekvat hjälp kan upplevas som problematiskt (Pousette m fl 2002). För många socialarbetare är önskan om att kunna hjälpa andra ett starkt motiv både i valet av yrke och i det faktiska arbetet med klienter. Detta motiv kan leda till ett alltför stort åtagande och engagemang som på ett negativt sätt kan påverka upplevelsen av stress i arbetet (Acker 1999; Egan 1993). Om organisationen inte definierar en standard för hur arbetsbelastningen skall begränsas kan det vara svårt för den enskilda socialsekreteraren att sätta gränser och avgöra när en viss arbetsinsats ska avslutas (Pousette 2001).

En annan följd av otillräckliga resurser kan vara en ökning av antalet klienter per anställd. Med begränsade resurser ökar antalet ärenden per anställd och en hög klientbelastning kan i sin tur påverka upplevelsen av den totala arbetsbelastningen (Koeske m fl 1995). Resultaten av den här studien visar just på att upplevelsen av arbetsbelastning ökar i relation till omfattningen av direkt klientarbete.

Arbetet med klienter kan vara krävande på många olika sätt. Många ytliga kontakter kan verka uttröttande eftersom fokus och uppmärksamhet måste växla från en klient till en annan. Längre och djupare kontakter kan i sin tur vara mer emotionellt påfrestande. Det faktum att de som i princip arbetar heltid med klienter upplever den högsta arbetsbelastningen indikerar att emotions- och relationsaspekter i arbetet upplevs som mer problematiska och mer komplexa än de praktiska uppgifterna (se Bartolodus m fl 1989).

Teorier om human serviceorganisationer beskriver ofta relationen mellan human servicearbetaren och klienten som viktig, givande och meningsfull (se även kapitlet av Greiff). Det finns en förutfattad mening att anställda inom dessa organisationer hellre fokuserar på och spenderar mer tid i klientrelaterat arbete än på administrativa uppgifter (Franssén 2000). Man menar att det är i relationen med klienten som human servicearbetaren stöttar, hjälper, påverkar och förändrar klientens situation.

Eftersom human servicearbetaren ofta spenderar stora delar av sin arbetstid i relation och interaktion med klienter är det särskilt viktigt att uppleva motivation och tillfredsställelse i arbetet. Om personalen känner sig fjärmade från arbetet finns det också en risk att de känner sig fjärmade från sina klienter och därmed upplever relationen som otillfredsställande (Hasenfeld 1983).

Resultatet av denna studie visar att socialsekreterare som i hög utsträckning arbetar med klienter upplever lägre arbetstillfredsställelse och meningsfullhet än de som har mindre klientrelaterat arbete. Detta indikerar att arbetet med klienter

och relationen till klienterna inte sig är en tillräcklig grund för tillfredsställelse och meningsfullhet i arbetet.

En utgångspunkt i denna studie var att upplevelsen av arbetsmiljön skiljer sig åt mellan socialsekreterare som i olika utsträckning arbetar med klienter. Resultatet visar dock inga signifikanta skillnader mellan grupperna när det gäller ledning, kontroll, mål, relationer till kollegor och prestationsförmåga.

Eftersom det i teorier kring human service organisationer ofta indikeras att de organisatoriska målen är otydliga, komplexa och omfattande (Hasenfeldt 1983; Lipsky 1980) var ett antagande att socialsekreterare med lägre grad av direkt klientrelaterat arbete skulle uppleva målen som mer otydliga och konfliktfulla än de som arbetar i stor utsträckning med klienter. Detta eftersom de också arbetar med andra typer av uppgifter där klienten inte på samma sätt är i fokus.

Med hänsyn till skillnaderna i upplevelsen av arbetsbelastning skulle man också kunna tänka sig att det finns skillnader gällande upplevelsen av ledningen. Inom socialtjänsten fyller arbetsledaren en viktig funktion genom att fördela ärenden och studier har visat att ledarstil och stöd från de närmaste cheferna är viktiga faktorer som påverkar hur personalen upplever sin arbetssituation (Söderfeldt & Söderfeldt 1997). Resultatet av den andra diskriminantanalysen (hög och mellan grad av klientarbete) visade dock att faktorerna ledning, tillfredsställelse och meningsfullhet och kontroll tenderade att statistiskt skilja sig åt mellan grupperna.

Som beskrivits tidigare är det viktigt att betänka att resultaten inte enbart kan förklaras med utgångspunkt i grad av klientarbete. Resultaten visar att mycket tid i direkt klientarbete upplevs som problematiskt, men säger inget om under vilka förhållanden arbetet utförs. I denna studie mättes till exempel krav med frågor som rör kvantitativa krav och inte kvalitativa och emotionella aspekter. Är det antalet klienter, intimiteten, ytligheten, eller långvarigheten i relationen som bidrar till att socialsekreterare som i stor utsträckning arbetar med klienter upplever högre arbetsbelastning?

Det finns även andra aspekter som kan bidra till skillnaderna mellan grupperna. Arbetsuppgifterna och klientkategorierna för de olika grupperna skiljer sig förmodligen åt. För socialsekreteraren som i princip arbetar heltid (hög grad) med klient innefattar arbetet mycket relationsarbete, som till exempel samtal kring motivation och stöd. Uppdragen för socialsekreteraren som arbetar med klienter på halvtid (mellan grad) kan innefatta uppgifter såsom sociala funktioner, utbetalningar och förfrågningar. För de som enbart arbetar sporadiskt (låg grad) med klienter kan arbetet innehålla mer administrativa åtgärder såsom avslag och hänvisning till andra instanser.

Med utgångspunkt från de analyser som gjordes gällande bakgrundsvariablerna blev det tydligt att socialsekreterare med stor del klientrelaterat arbete har i större omfattning än de andra två grupperna fast anställning och är äldre. Detta skulle kunna innebära att de socialsekreterare med fast anställning har en större

ansvarskänsla som i sin tur kan leda till upplevelsen av hög arbetsbelastning. En annan tolkning skulle kunna vara att de personer som är äldre har en mer krävande familjesituation som också påverkar upplevelsen av krav och belastning i arbetet.

Eftersom inget standardiserat frågeformulär har använts finns det inga möjligheter att göra jämförelser med andra studier. En annan begränsning är att frågeformuläret i denna studie inte bygger på en specifik teori eller modell.

Resultaten av denna studie visar bland annat att socialsekreterare med hög grad av klientrelaterat arbete upplever högre arbetsbelastning och lägre tillfredsställelse och meningsfullhet än socialsekreterare med mindre grad av klientkontakter. Detta pekar på en situation som i det långa loppet kan påverka upplevelsen av stress och krav i arbetet. Detta understryker vikten av fortsatt forskning kring klientrelaterat arbete och organisatoriska processer.

Referenser

- Acker GM (1999) "The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout" *Health and Social Work*, vol 24(2), s 112–119.
- Arches J (1991) "Social structure, burnout, and job satisfaction" *Social Work*, vol 36, s 193–272.
- Astvik V & Aronsson G (1994) "Hälsomässiga, psykologiska och organisatoriska aspekter på vårdbiträdesarbetet i hemtjänsten" s 20–48 i Aronsson G, Astvik A, Kilbom Å, Nygård C-H, Petersson N F & Torgén M (red) *Vårdbiträde i öppen hemtjänst och vid servicehus: En studie av fysiska, ergonomiska och psykosociala faktorer i arbetet och deras relation till fysisk funktionsförmåga, hälsa, välbefinnande och ålder*. Arbete och Hälsa 1994:32, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Bartolodus E, Gillery B & Sturges PJ (1989) "Job-related stress and coping among home-care workers with elderly people" *Health and Social Work*, vol 3(14), s 204–210.
- Billquist L (1999) *Rummet, mötet och ritualerna – en studie om socialbyrå, klientarbetet och klientskapet*. Doctoral thesis, Göteborgs universitet. Göteborg: Institutionen för socialt arbete.
- Butler B (1990) "Job satisfaction: Management's continuing challenge" *Social Work*, vol 35, s 112–117.
- Coady C, Kent V & Davis P (1990) "Burnout among social workers working with patients with cystic fibrosis" *Health and Social Work*, May, s 116–124.
- Collings JA & Murray PJ (1996) "Predictors of stress amongst social workers: An empirical study" *British Journal of Social Work*, vol 26, s 375–387.
- Dallner M (2000) "Användarmanual för QPS Nordic: Frågeformulär om psykologiska och sociala faktorer i arbetslivet utprovat i Danmark, Finland, Norge och Sverige" Arbetslivsrapport 2000:19, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

- Dillon C (1990) "Managing stress in health social work roles today" *Social Work in Health Care*, vol 14, s 91–108.
- Dressel P (1982) "Policy sources of worker dissatisfaction: The case of human services in aging" *Social Service Review*, vol 56, s 406–423.
- Egan M (1993) "Resilience at the front lines: Hospital social work with AIDS patients and burnout" *Social Work in Health Care*, vol 18, s 109–125.
- Foster JJ (2000) "Motivation in the workplace" s 302–326 i Chmiel N (red) *Introduction to work and organizational psychology: A European perspective*. Oxford: Blackwell Publishers Inc.
- Franssén A (2000) *Omsorg i tanke och handling. En studie av kvinnors arbete i vården*. Lund: Arkiv.
- Gibson F, McGrath A & Reid N (1989) "Occupational stress in social work" *British Journal of Social Work*, vol 19, s 1–16.
- Gilbar O (1998) "Relationship between burnout and sense of coherence in health social workers" *Social Work in Health Care*, vol 26, s 39–49.
- Hair JF, Anderson RE, Tatham RL & Black WC (1998) *Multivariate data analysis*. (Fifth ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hallsten L (1983) *Utbränd i jobbet – En litteraturgenomgång av burnoutfenomenet*. Stockholm: Länsarbetsnämnden.
- Hasenfeld Y (1983) *Human service organizations*. Englewood Cliffs: NJ: Prentice Hall.
- Hasenfeld Y (1992) "The nature of human service organizations" s 3–23 i Hasenfeld Y (red) *Human services as complex organizations*. Newbury Park CA: Sage.
- Himle D, Jayaratne S & Thyness P (1986) "Predictors of job satisfaction, burnout and turnover among social workers in Norway and the USA: A cross-cultural study" *International Social Work*, vol 29, s 323–334.
- Himle D, Jayaratne S & Thyness P (1989) "The effects of emotional support on burnout, work stress and mental health among Norwegian and American social workers" *Journal of Social Service Research*, vol 13, s 27–45.
- House JS (1981) *Work stress and social support*. London: Addison-Wesley.
- Johansson R (1992) *Vid byråkratins gränser – om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Lund: Arkiv.
- Johnson JV (1986) *The impact of workplace social support, job demands, and work control upon cardiovascular disease in Sweden*. Stockholms universitet. Stockholm: Psykologiska institutionen.
- Jones C & Novak T (1993) "Social work today" *British Journal of Social Work*, vol 23, s 195–212.
- Jones F, Fletcher BC & Ibbetson K (1991) "Stressors and strains amongst social workers: Demands, supports, constraints, and psychological health" *British Journal of Social Work*, vol 21, s 34–46.

- Jönsson S (2004) *Framgång och misslyckande i human serviceverksamheter. Hur konstrueras upplevelsen av framgång och misslyckande i klient- och chefsarbete?* Arbete och Hälsa 2004:4, Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Jönsson S, Tranquist J & Petersson H (2003) *Mellan klient och organisation, psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor.* Malmö: Arbetslivsinstitutet.
- Karasek RA & Theorell T (1990) *Healthy work.* New York: Basic Books.
- Klecka WR (1980) *Discriminant Analysis.* Sage University Paper Series on Quantitative Applications in the Social Sciences 07–019. Beverly Hills CA: Sage.
- Koeske GF & Kelly T (1995) "The impact of overinvolvement on burnout and job satisfaction" *American Journal of Orthopsychiatric*, vol 65(2), s 282–292.
- Koeske GF & Koeske RD (1989) "Workload and burnout: Can social support and perceived accomplishment help?" *Social Work*, vol 34(3), s 243–248.
- Laanemets L (2002) *Skapande av femininitet – om kvinnor i missbruksbehandling.* Doctoral thesis, Lunds universitet. Lund: Socialhögskolan.
- Lipsky M (1980) *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services.* New York: Sage.
- Lloyd C, King R & Chenoweth L (2002) "Social work, stress and burnout" *Journal of Mental Health*, vol 11(3), s 255–265.
- Michalski J, Creighton E & Jackson L (1999) "The impact of hospital restructuring on social work services: A case study of a large, university-affiliated hospital in Canada" *Social Work in Health Care*, vol 30, s 1–26.
- Oberlander LB (1990) "Work satisfaction among community-based mental health service providers: The association between work environment and work satisfaction" *Community Mental Health Journal*, vol 26(6), s 517–532.
- Pithouse A (1987) *Social work: The social organisation of an invisible trade.* Aldershot: Avebury.
- Pousette A (2001) *Feedback and stress in human service organizations.* Doctoral thesis, Göteborgs universitet. Göteborg: Psykologiska institutionen.
- Pousette A & Johansson Hanse J (2002) "Job characteristics as predictors of ill-health and sickness absenteeism in different occupational types- a multigroup structural equation modelling approach" *Work & Stress*, vol 16(3), s 229–250.
- Satyamurti C (1981) *Occupational survival. The case of the local authority social worker.* Oxford: Basil Blackwell.
- Stjernö S (1983) *Stress og utbrenthed – Belastninger i arbeid med mennesker.* Oslo: Universitetsforlaget.
- Szymanski EM & Parker RM (1995) "Rehabilitation counselor work motivation, job performance, and job satisfaction: An exploratory study" *Journal of Rehabilitation Administration*, vol 19(1), s 51–64.
- Söderfeldt B & Söderfeldt M (1997) "Psykosocial arbetsmiljö i människovårdande arbete" *Meddelanden från Socialhögskolan 3*, Lund: Lunds universitet.

- Söderfeldt B, Söderfeldt M, Muntaner C, Ocampo P, Warg LE & Ohlson CG (1996) "Psychosocial work environment in human service organizations: A conceptual analysis and development of the demand-control model" *Social Science and Medicine*, vol 42(9), s 1217–1226.
- Törngren G (1996) *Utredningar som förändringsverktyg. En idébok och slutrapport om sociala utredningar*. Upplands Väsby: Socialförvaltningen.
- Um MY & Harrison DF (1998) "Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test" *Social Work Research*, vol 22, s 100–115.
- Williamson DA (1996) *Job satisfaction in social services*. New York: Garland Publishing, Inc.