Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY

Upplevelsen av hur krav, kontroll och socialt stöd påverkar stressnivån hos en grupp medicinska sekreterare i närvården: en kvalitativ fallstudie

Sanna Tonelid

Självständigt arbete

Huvudområde: Psykologi

Högskolepoäng: 15 hp

Termin/år: VT2024

Handledare: Jens Bernhardsson

Examinator: Örjan Sundin

Kurskod: PS149G

Vid Mittuniversitetet finns möjlighet att publicera examensarbetet i fulltext i DiVA (se bilaga för publiceringsvillkor). Publiceringen sker i 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. Mittuniversitetet rekommenderar såväl forskare som studenter att publicera sina arbeten open access.

Jag/vi medger publicering i fulltext (fritt tillgänglig på nätet, open access):

☒ Ja, jag/vi godkänner publiceringsvillkoren.

☐ Nej, jag/vi godkänner inte att mitt självständiga arbete publiceras i det offentliga gränssnittet i DiVA (Endast arkivering i DiVA).

Brösarp 2024-06-03
.....
Ort och datum

Psykologi GR(C), Självständigt arbete 15 hp, PS149G
.....
Program/Kurs

Sanna Tonelid
.....
Namn (alla författares namn)

1996
.....
Födelseår (alla författares födelseår)

Abstrakt

Den psykosociala arbetsmiljön är viktig för medarbetares hälsa och idag kan vi se en negativ trend där ohälsan ökar. Medicinska sekreterare är en yrkesgrupp som arbetar hårt i det dolda med stort ansvar och hög arbetsbelastning. Det är en yrkesgrupp som är hårt drabbad av stress och långtidssjukskrivningar till följd av utmattning. Studier visar att krav, kontroll och socialt stöd har en viktig funktion när det kommer till den psykosociala arbetsmiljön. Dessa faktorer samverkar och påverkar hur medarbetaren mår och presterar på sin arbetsplats. Syftet med den här studien var att öka förståelsen kring hur krav, kontroll och socialt stöd påverkar upplevelsen av arbetsrelaterad stress hos en grupp medicinska sekreterare i närvården. Studien designades som en fallstudiedesign inom en offentlig organisation, där sju medicinska sekreterare intervjuades. Samtliga deltagare var kvinnor och medelåldern var 36 år. Majoriteten har arbetat i mer än tio år inom tjänsten. Det empiriska materialet analyserades genom tematisk analys. Vidare diskuterades resultatet i relation till tidigare forskning. Studien skildrar hur krav, kontroll och socialt stöd samverkar och påverkar de medicinska sekreterarna upplevelse av stress. Deras arbete präglas till stor del av höga krav i kombination med låg kontroll, vilket är riskfullt. Studien synliggör hur brister i dessa faktorer påverkar deras arbete och välbefinnande, samt vilka faktorer som upplevs som avgörande för en god psykosocial arbetsmiljö.

Nyckelord: krav-kontroll-stödmodellen, stress, psykosocial arbetsmiljö, medicinska sekreterare.

Abstract

The psychosocial work environment is important for employees' health and today we can see a negative trend where ill health is increasing. Medical secretaries are a professional group who work hard in secret with a lot of responsibility and a high workload. It is a professional group that is severely affected by stress and long-term sick leave as a result of

exhaustion. Studies show that demands, control, and social support have an important function when it comes to the psychosocial work environment. These factors work together and influence how the employee feels and performs in their workplace. The aim of this study was to increase the understanding of how demands, control and social support affect the experience of work-related stress in a group of medical secretaries in community care. The study was designed as a case study design within a public organization, where seven medical secretaries were interviewed. All participants were women, and the average age was 36 years. The majority have worked for more than ten years in the service. The empirical material was analyzed through thematic analysis. Furthermore, the results were discussed in relation to previous research. The study depicts how demands, control and social support interact and affect the medical secretaries' experience of stress. Their work is largely characterized by high demands combined with low control, which is risky. The study makes visible how deficiencies in these factors affect their work and well-being, as well as which factors are perceived as decisive for a good psychosocial work environment.

Keywords: job demand-control-support model, stress och psychosocial work environment, medical secretary.

Arbetsrelaterad stress

Den psykiska ohälsan i arbetslivet har ökat på senare tid och orsakerna till denna ökning beror på både organisatoriska och sociala faktorer (Myndigheten för arbetsmiljökunskap, 2020). Stress och hög arbetsbelastning är två av de vanligaste orsakerna. Forskning visar att var fjärde anställd i Sverige har ett arbete som upplevs vara psykiskt ansträngande i hög grad. Även sex av tio upplever sig ha för mycket att göra på arbetet. Risken för psykisk ohälsa ökar i de fall då det inte finns utrymme för återhämtning i arbetet (Myndigheten för arbetsmiljökunskap, 2020).

Enligt Leger, Lee, Chandler och Almeida (2022) har dagliga stressfaktorer på arbetsplatsen negativ inverkan på medarbetarnas hälsa och välbefinnande. Arbetskrav, oväntade arbetsuppgifter och interpersonella konflikter är några av de stressfaktorer som är frekventa. Ett ökat strukturellt - och interpersonellt stöd hjälper medarbetare att bättre klara av stressorer på arbetsplatsen, och även utanför arbetsplatsen i det dagliga livet (Leger et al., 2022). Stress och kontroll har ett starkt samband, där stressreaktionen ökar när vi upplever oss förlora kontrollen över en situation. En annan faktor som minskar exponeringen för stressorer är att ha strukturell kontroll, till exempel kontroll och flexibilitet i schemat. Det leder till att medarbetaren bättre kan organisera sin vardag, vilket minskar antalet konflikter (Leger et al., 2022).

Den psykosociala arbetsmiljön är en viktig faktor för medarbetarnas hälsa och innebär psykiska reaktioner som uppkommer i en social struktur. Det handlar om icke-fysiska aspekter av arbete, exempelvis struktur, inflytande och relationer. Bristande inflytande och socialt stöd är två exempel på psykosocial arbetsmiljö som kan leda till negativ stress och ohälsa. Dessa typer av brister i arbetsmiljön kan leda till hög sjukfrånvaro och vantrivsel (Jeding et al., 1999).

Jeding et al. (1999) menar att det ofta är när stress utlöses som en dålig arbetsmiljö skapar ohälsa. Stress är ett brett begrepp med flera definitioner, men kan inom psykologin beskrivas utifrån begreppen stimulus och respons. Det innebär att en viss upplevelse eller handling, stimulus, ger en respons. Exempelvis kan hög arbetsbelastning ge hjärtklappning, det vill säga en kroppslig reaktion (Jeding et al., 1999). En annan känd definition av begreppet stress är Lazarus och Folkmans (1984, 19) förklaring som lyder: ”Stress är ett förhållande mellan en individ och hennes omgivning som uppfattas av individen som tangerande eller överskidande hennes resurser och som utgör ett hot mot hennes välbefinnande”. Lazarus och Folkman (1984) kritiserar stimulus- och responsteorin och menar att alla människor reagerar olika, vissa blir stressade av en viss stimulus och andra inte. Därför lägger de i stället tyngdpunkten på individens upplevelse och att individen måste uppfatta situationen som stressfull. Det går därmed inte att generalisera vilka faktorer i arbetsmiljön som skapar stress eller inte, utan det är individuellt. Vidare beskriver Lazarus et al (1984) att stress inte alltid behöver vara negativ. Kortvarig stress kan ge oss bättre fokus. Däremot leder långvarig stress till ohälsa. Det kan bland annat få konsekvenser som tryck över bröstet, dålig sömn, utbrändhet, ångest samt depression. Den långvariga negativa stressen uppstår vanligtvis på grund av för höga eller låga krav, för hög eller för låg arbetsbelastning, bristande kontroll över arbetssituationen, bristande socialt stöd samt brist på återhämtning (Kindenberg et al., 2000; Lin et al., 2009).

Krav-kontroll-stödmodellen

Karasek och Theorells (1990) krav-kontroll-stödmodell kopplar ihop hälsa och arbetsmiljö, och används ofta för att kartlägga den psykosociala arbetsmiljön. Begreppet psykosocial betyder samspel mellan psykiska och sociala faktorer. Modellen bygger på de tre faktorerna krav, kontroll och stöd (Jeding et al., 1999). Krav-kontroll-och stödmodellen skildrar hur dessa tre faktorer samverkar. Om en individ har hög kontroll så klarar man bättre av höga krav. Om en individ däremot har låg kontroll men samtidigt höga krav och därtill lågt socialt

stöd, så ökar det risken för bland annat psykologisk ohälsa, utbrändhet, sjukfrånvaro, vantrivsel samt hjärt- och kärlsjukdom. Det sociala stödet bidrar till ökad trivsel, hälsa och minskar de negativa konsekvenserna av eventuellt bristande arbetsmiljö (Jeding et al., 1999). En studie gjord av Vassos, Nankervis, Skerry och Lante (2019) visar att brister i krav, kontroll och socialt stöd har starkt samband till utmattning, välbefinnande och arbetstillfredsställelse. Arbetsresultaten blev sämre med högre nivåer av arbetsbelastning, bristande inflytande och lågt ledarstöd. Att ha socialt stöd från flera håll samt hög kontroll kan relateras till mindre risk för utmattning, samt mindre allvarlig utmattning i de fall man drabbas (Soyeon et al., 2021).

Krav

Den första faktorn krav, kan delas upp i två dimensioner, fysiska och psykologiska krav. Fysiska krav kan vara arbete som innebär till exempel tunga lyft, medan psykologiska krav handlar om hur ”hårt” man arbetar. I krav-kontroll-stödmodellen avses psykologiska krav. Psykologiska krav kan delas upp i ytterligare två dimensioner, kvalitativa och kvantitativa krav. Kvalitativa krav innebär krav på koncentration och uppmärksamhet. Kvantitativa krav innebär krav på antal uppgifter som hinnas med och deadlines (Jeding et al., 1999). För höga psykologiska krav har enligt Karasek och Theorell (1990) en direkt negativ effekt på hälsan, där anställda löper högre risk för sjukskrivning samt värk i rygg och axlar. Studier visar att höga arbetskrav är direkt kopplade till utmattning. Ju högre krav desto större risk för utmattning (Brouwers et al., 2016; Vassos et al., 2019). Men höga krav kan vara stimulerande, om de kombineras med hög kontroll (Jeding et al., 1999). I sådana fall kan höga krav leda till ökad motivation och prestation (Aronsson et al., 2021).

Kontroll

Kontroll handlar om i vilken grad individen har möjlighet att påverka sitt arbete och själv kunna planera sin arbetsdag. Kontroll kan delas in i tre delar: uppgiftskontroll, deltagande i beslutsfattande och färdighetskontroll. Uppgiftkontroll handlar om att kunna påverka hur och

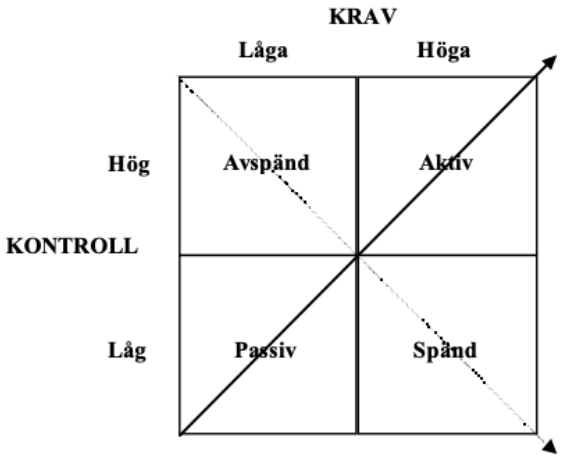
när uppgifterna ska utföras, påverka när man tar paus, eller påverka i vilken ordning uppgifterna ska utföras. Deltagande i beslutsfattande handlar om att ha inflytande vid förändringar och förbättringsarbeten, ha kontroll över arbetssituationen samt ha inflytande över till exempel arbetstider. Färdighetskontroll handlar om möjligheten att använda sina kunskaper och färdigheter i arbetet. Det kan till exempel innebära att ha möjligheten att lära sig nya saker, ha kreativa och lösningsoritenterade inslag i arbetet och att inte ha ett monotont och repetitivt arbete (Jeding et al., 1999). Hög kontroll har vetenskapliga samband med psykiskt välmående, lägre sjukfrånvaro, ökad trivsel på arbetet samt höjd arbetsprestation och motivation (Aronsson et al., 2021; Vassos et al., 2019).

Socialt stöd

Socialt stöd handlar om det stöd som individen upplever sig få från personer runtom sig (Jeding et al., 1999). När det gäller arbetet brukar man skilja mellan stöd från överordnade och stöd från arbetskamrater. Man brukar även skilja mellan emotionellt stöd och instrumentellt stöd. Emotionellt stöd kan vara att en person lyssnar på dina problem eller att den anställda känner sig omtyckt av sina kollegor och chefer. Instrumentellt stöd kan vara att en person hjälper till med dina arbetsuppgifter. Anställda med färre konflikter på arbetet ha färre tillfällen med korttidsfrånvaro. Bra stöd på arbetet ökar skyddet mot stressorer och minskar risken för sjukdom. Det finns även ett samband mellan lågt socialt stöd och värk i rygg och axlar (Jeding et al., 1999).

Kollegialt stöd har ett starkt samband till sjukskrivning, där man ser att stödjande miljöer förebygger hög arbetsbelastning och ohälsa. Anställda med en förtroendefull relation till kollegor och chef är i lägre grad sjukskrivna (Aronsson et al., 2021). Studier visar även hur socialt stöd på arbetet bidrar till högre motivation och arbetstillfredsställelse. Det kan dock vara negativt i det avseendet att man går till arbetet fastän man är sjuk för att lojaliteten är så hög (Aronsson et al., 2021). I krav-kontroll-stödmodellen avses stöd på arbetet, inte privat.

Samverkan mellan krav, kontroll och socialt stöd



Figur 1. Krav-kontroll-stödmodellen enligt Karasek och Theorell

Det optimala läget för den anställde är den översta högra kvadranten, som kallas för *aktiva arbeten*. I denna kvadrant finns det höga krav och samtidigt hög kontroll. Här är den anställda aktiv och stimulerad. Det finns utmanande uppgifter som kräver hög prestation, men utan negativ psykisk stress. Stressorerna omvandlas positiv stress och till lärande och utveckling. Den anställda har hög kontroll och får använda sina kunskaper och färdigheter, och blir därmed produktiv och högpresterande. I denna kvadrant mår den anställda som bäst (Karasek & Theorell, 1990).

Den nedersta högra kvadranten innebär höga krav men låg kontroll, och kallas för *spända arbeten*. Denna kvadrant är påfrestande för den anställda och är mycket riskfylld. Här är det hög risk för psykosociala påfrestningar. Det är hög risk för stress, då den anställda inte har utrymme att hantera de höga kraven. Anställda i denna kvadrant löper högre risk för oro, utmattning och depression (Karasek & Theorell, 1990). Den nedersta vänstra kvadranten innebär att den anställda har låga krav i kombination med låg kontroll, och kallas för *passiva arbeten*. Här blir den anställda passiv och ostimulerad. Det saknas utmaningar och den anställda får inte nyttja sina kunskaper eller utvecklas och lära nytt. Det innebär hög risk för stagnering och minskad motivation (Karasek & Theorell, 1990). Den översta vänstra

kvadranten innebär hög kontroll i kombination med låga krav, och kallas för *avspända arbeten*. Här har den anställda resurser att klara av varje utmaning. Anställda med avspända arbeten löper mindre risk att drabbas för arbetsrelaterad sjukdom och är överlag friskare än genomsnittet. Dock tenderar anställda i denna kvadrant att uppleva sitt arbete som otillfredsställande (Karasek & Theorell, 1990).

Oavsett vilken kvadrant den anställda befinner sig så påverkar socialt stöd situationen. Om socialt stöd finns så blir samtliga situationer bättre, och om socialt stöd saknas så kan den bästa kvadranten upplevas som ohållbar. Socialt stöd är av stor betydelse för den anställda då det tillgodoser grundläggande behov av gemenskap och finns som stöd när det brister mellan kontroll och krav (Karasek & Theorell, 1990).

Yrkesgrupper inom vården är i hög grad utsatta för stress i jämförelse med andra yrken (Försäkringskassan, 2022). En yrkesgrupp som arbetar mycket i det dolda är medicinska sekreterare, även kallade vårdadministratörer. Medicinska sekreterare är en yrkesgrupp som anses ha försummats i forskningen om psykosocial hälsa och arbetsmiljö (Hertting et al., 2003). Enligt Lindgren (2022) är medicinska sekreterare en arbetsgrupp med högre arbetsbelastning och mer stress än många andra yrkesgrupper. En av fyra medicinska sekreterare uppger att de arbetat trots att de varit sjuka fyra gånger under året. Medicinska sekreterare har högre sjukskrivningstal hos Försäkringskassan än övriga yrkesgrupper inom vården, bortsett från undersköterskorna. Den höga sjukfrånvaron ökar risken för att bli långtidssjukskriven (Lindgren, 2022). Undersökningar visar att medicinska sekreterare är överbelastade och har brist på resurser (Hertting et al., 2003). Studier gjorda i Skandinavien visar även att medicinska sekreterare arbetar under höga krav, låg kontroll, höga insatser och låg belöning. De har ett stort ansvar och bärande kompetens. Många behöver även ofta dra in på rasten eller jobba övertid för att hinna med allt arbete. Det är även ett väldigt

koncentrationskrävande arbete, och det saknas ofta utrymme att arbeta ostört (Larsman et al., 2013).

Det finns en kunskapslucka om hur krav, kontroll och socialt stöd påverkar medicinska sekreterares upplevelse av stress. För att främja en god psykosocial arbetsmiljö och minska stressnivån för de medicinska sekreterarna behövs ökad kunskap om dessa faktorer. Studien syftar därmed att öka förståelsen kring hur krav, kontroll och socialt stöd påverkar upplevelsen av arbetsrelaterad stress hos en grupp medicinska sekreterare i närvården. Följande frågeställningar avser att besvaras:

1. På vilket sätt påverkar upplevelsen av krav de mediciniska sekreterarnas upplevelse av stress?
2. På vilket sätt påverkar upplevelsen av kontroll de mediciniska sekreterarnas upplevelse av stress?
3. På vilket sätt påverkar upplevelsen av socialt stöd de mediciniska sekreterarnas upplevelse av stress?

Metod

Ansats

För denna studie har en kvalitativ forskningsstrategi har valts, då syftet är att undersöka upplevelsen av arbetsrelaterad stress kopplat till krav, kontroll och socialt stöd. Den kvalitativa forskningsstrategin syftar att förstå, tolka och förklara olika fenomen, samt sätter individens upplevelser i fokus. Detta gör denna strategi relevant för att besvara frågeställningarna. Den kvalitativa forskningsstrategin har genomförts med hjälp av semistrukturerade intervjuer i syfte att få en ökad förståelse för individernas upplevelse av arbetsrelaterad stress kopplat till krav, kontroll och socialt stöd. Semistrukturerade intervjuer

möjliggör för individen att beskriva och förklara sina erfarenheter och upplevelser (Bryman, 2011).

Som design för studien har en fallstudie har använts, då det möjliggör en djupgående beskrivning av det valda ämnet och där fokus ligger på sociala processer. Denna design möjliggör på så sätt en djupdykning i hur stress upplevs på arbetsplatsen, i relation till krav-kontroll-stödmodellen. Genom denna design kommer man fallet nära (Bryman, 2011). Vid genomförande av fallstudier kan olika typer av fall väljas, och denna studie innefattar ett representativt fall. Ett representativt fall kan ses som ett ”typiskt” fall som representerar en bredare kategori av fall. För denna studie är fallet representativt då den valda arbetsgruppen har en arbetssituation som passar för att besvara forskningsfrågorna och tillhör en vårdyrket som är allmänt känt för att vara stressrelaterat.

Fallbeskrivning

Det representativa fallet som valts för denna studie är en arbetsgrupp som arbetar på tre hälsocentraler i norra Sverige. Medarbetarna i gruppen arbetar med bland annat journalföring, digitaliseringen, dokumentation och schemaläggning. Högt vårdtryck, förändringsarbeten och sparkrav är några av de faktorer som präglar deras arbetssituation, vilket förutsätter en god psykosocial arbetsmiljö.

Urval

Ett målstyrt urval ligger till grund för studien. Det målstyrda urvalet innebär att deltagarna i studien väljs utifrån studiens syfte och forskningsfrågor (Bryman, 2011). Den valda arbetsgruppen består av sju medicinska sekreterare på tre hälsocentraler i norra Sverige. Samtliga har en tvåårig yrkeshögskoleexamen. Medelåldern är 36 år och åldersspannet är 28–55 år. Samtliga i gruppen är kvinnor. Majoriteten har arbetat över tio år som medicinska sekreterare. Urvalet skedde genom att kontakta chefen för arbetsgruppen, som sedan tidigare visat intresse för att ingå i studien. Samtliga sju personer intervjuades.

Datainsamling

Till en början genomfördes en narrativ litteraturgenomgång i syfte att samla in litteratur och tidigare forskning kring ämnet. En narrativ litteraturgenomgång är lämplig vid kvalitativa studier då den syftar att öka förståelsen kring ett visst ämne (Bryman, 2011). För att söka fram relevanta artiklar användes databaser så som ERIC, EBSCO och DIVA. Nyckelord användes för att begränsa urvalet vid artikelsökningen. Nyckelorden var *job demand-control-support model*, *stress* och *work environment*.

Med hjälp av kvalitativa intervjuer som datainsamlingsmetod har data samlats in för att besvara studiens frågeställningar. Enligt Kvale och Brinkmann (2014) möjliggör kvalitativa intervjuer ökad förståelse för ett specifikt fenomen, vilket i detta fall är arbetsrelaterad stress kopplat till krav-kontroll- och stödmodellen. Då fokuset ligger på individens upplevelse är intervjuerna semistrukturerade, då denna typ av intervju möjliggör för respondenten att reflektera och berätta om sina upplevelser och erfarenheter. Vid semistrukturerade intervjuer finns förbestämda frågor, men samtidigt en flexibilitet att ställa följdfrågor eller att dröja kvar vid en fråga. För att ge utrymme för reflektion och detaljrika svar ställdes frågorna på ett öppet sätt (Kvale & Brinkmann, 2014). Innan intervjuerna genomfördes så utformades en intervjuguide (se bilaga 1) utifrån studiens teoretiska bakgrund om begreppen stress, krav, kontroll och socialt stöd.

Procedur

Inledningsvis togs kontakt med arbetsgruppens chef för att få godkännande att genomföra studien. Därefter tillfrågades respondenterna om medverkan i studien via mejl där respondenterna blev informerade om syftet med studien, hur arbetet är upplagt samt de forskningsetiska principerna. I nästa steg bokades intervjuer in och genomfördes under två veckors tid. Innan respektive intervju startade så gavs återigen information om studiens syfte samt de forskningsetiska principerna (Vetenskapsrådet, 2017). Intervjuerna spelades in med

respondentens godkännande och var cirka en timme långa. Syftet med att spela in intervjuerna var att underlätta transkriberingen och minska risken att gå miste om viktig information. De inspelade intervjuerna sparades i en inspelningsapp och raderades direkt efter transkriberingen. Transkriberingen inleddes så snart intervjuerna var genomförda. Samtliga intervjuer genomfördes digitalt via Microsoft Teams, på grund av det geografiska avståndet. Då syftet med studien inte avsåg att samla in känsliga personuppgifter så är Microsoft Teams en accepterad plattform enligt Mittuniversitetets interna styrdokument (Mittuniversitetet, 2022). Risken med digitala intervjuer är att kroppsspråk till viss del försvinner. För att få med så mycket kroppsspråk som möjligt noterades korta anteckningar under intervjuns gång. När intervjuerna var genomförda transkriberades det insamlade materialet och därefter startade analysprocessen.

Analysmetod

Kvalitativa studier innefattar ett stort datamaterial, vilket sätter press på en noggrann analys. Intervjuerna transkriberades och därefter inleddes analysprocessen. Tematisk analys har valt som analysmetod att för denna studie. Den tematiska analysen är enligt Bryman (2011) lämplig vid kvalitativa studier. Syftet med denna analysmetod är att identifiera teman i det insamlade datamaterialet. Tematisk analys är fördelaktig då den sätter respondenternas uttalanden i fokus, vilket är relevant utifrån studiens syfte. Utifrån identifierade teman kodades sedan texten, vilken är grunden för analysen (Bryman, 2011).

Enligt Bryman (2011) bör forskaren utgå från specifika steg vid en tematisk analys, vilket samtliga har följts. Till att börja med lästes den transkriberade texten flertalet gånger. Sedan kodades texten utifrån framkomna teman. I ett enskilt dokument vid sidan av samlades viktig information in från den transkriberade texten, för att tydliggöra likheter och skillnader. I nästa steg grupperades kodernas in under relevanta teman för att sedan jämföras med varandra och

se om någon ska byta plats eller tas bort. Avslutningsvis analyserades temana återigen för att säkerställa relevansen utifrån studiens syfte.

Etiskt ställningstagande

Vid studiens genomförande har Vetenskapsrådets (2017) fyra grundläggande forskningsetiska principer beaktats: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet beaktats. Det är av stor vikt att följa dessa etiska principer i syfte att skydda materialet och respondenterna. *Informationskravet* innebär att respondenterna ska informeras om studiens syfte (Bryman, 2011). Detta gjordes dels i det första mailet, dels inledningsvis i intervjun. *Samtyckeskravet* innebär att respondenterna själva ska få bestämma över sin medverkan i studien (Bryman, 2011). Respondenterna fick information om att deras deltagande är frivillig och att de när som helst har rätt att avbryta deltagandet. Informerat samtycke inhämtades. *Konfidentialitetskravet* innebär att ingen obehörig ska kunna identifiera respondenterna eller ta del av det insamlade materialet eller personliga uppgifter (Bryman, 2011). Detta har beaktats genom att inga personliga uppgifter om respondenterna har givits ut och svaren har återgetts på ett sådant sätt att det inte går att utläsa vem som har uttryckt sig. Det inspelade materialet raderas även direkt efter transkribering. *Nyttjandekravet* innebär att de insamlade uppgifterna enbart får användas för studiens syfte (Bryman, 2011), vilket tydliggjordes i informationsmailet och inledningen av intervjun.

Kvalitetskriterier

Vid kvalitetssäkring av studier talar man ofta om kriterierna validitet och reliabilitet. Dessa kriterier är dock mest relevanta vid kvantitativa studier. Vid kvalitativa studier är validitet och reliabilitet inte lika tillämpbara eftersom dessa studier vanligtvis inte bygger på statistik, och då kan det vara problematiskt att mäta validiteten. Därför talar man istället om begreppen *tillförlitlighet* och *äkthet* vid kvalitetssäkring av kvalitativa studier. Begreppet tillförlitlighet

består i sig av fyra delkriterier: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt konfirmering (Bryman, 2011). Det första delkriteriet, trovärdighet, av avgörande betydelse för studiens tillförlitlighet. För att uppfylla detta kriterium ska forskaren bland annat redovisa studiens resultat för respondenterna för att säkerställa att den insamlade datan är i linje med respondenternas uppfattning. I denna studie skickades det transkriberade materialet ut till respondenterna för granskning och godkännande.

Det andra delkriteriet, överförbarhet, innebär huruvida resultatet som framkommit går att överföra i liknande kontexter. Men då kvalitativa studier vanligtvis har mer fokus på djup än på bredd, och inte omfattar en stor mängd respondenter, så kan det vara svårt att uppfylla detta kriterium. Forskaren uppmanas därför att förmedla detaljerade beskrivningar av datamaterialet (Bryman, 2011). Denna studie bygger på en fallstudiedesign vilket försvårar generaliserbarheten, men då har istället fokus lagts på en djupgående beskrivning av det enskilda fallet och ämnet för att kunna generaliseras till liknande kontexter.

Det tredje delkriteriet, pålitlighet, handlar om att forskaren ska ge en fullständig redogörelse för forskningsprocessen, vilket beaktats i denna studie. Det fjärde delkriteriet, konfirmering, innebär att forskaren ska förhålla sig objektiv. Detta kriterium är dock inte möjligt att tillgodose till fullo, då forskaren dels skapar en personlig relation med respondenterna, dels besitter en viss förförståelse (Bryman). Denna kunskap har beaktats och en så objektiv roll som möjligt har eftersträvats genom studiens gång.

Enligt Bryman (2011) handlar äkthet som begrepp om i vilken grad studiens resultat skildrar respondenternas åsikter och uppfattningar på ett rättvist sätt. Det innefattar även i vilken grad respondenterna har fått en ökad förståelse för den sociala situation som de befinner sig, samt deras möjlighet till förändring. För att säkerställa detta redovisades resultatet för respondenterna.

Resultat

Följande avsnitt presenterar resultatet av det insamlade materialet. Resultatet har analyserats med hjälp av tematisk analys och presenteras utifrån framkomna teman. De teman som kom fram ur kravmodulen var *otydlighet* och *koncentrationsförmåga*. De teman som kom fram ur kontrollmodulen var *påverkansmöjligheter och ramar.* Det tema som kom fram ur modulen om socialt stöd var *förståelse*. Illustrativa citat kommer användas för att beskriva resultatet.

Otydlighet

Beträffande krav upplevde samtliga medicinska sekreterare krav i sitt arbete. Det fanns däremot variationer i vilka krav man upplever och hur man upplever dem. Majoriteten av sekreterarna belyste de uppfattar kraven som otydliga och att de önskar mer specificerade krav: ”Det blir väldigt mycket ansvar på en själv och man vet inte vad man förväntas göra”, berättade en av dem. En annan sekreterare menade att bristande krav beror på okunskap från cheferna: ”Cheferna skulle nog ställa högre krav om de kände till de kraven som finns på en vårdadministration. Men okunskapen gör att de inte ställer de kraven, utan det är upp till mig att se till att de följs”. Många av sekreterarna uppgav att de krav som finns på dem är det främst är de själva som ställt, inte omgivningen. ”Man får akta sig lite för de krav man ställer på sig själv, så man inte går hem jättestressad”, berättade en i arbetsgruppen.

Arbetsgruppen var överens om att krav behöver finnas och att det är viktigt att kraven är tydliga samt att de motsvarar den tjänst man har. En av sekreterarna uttryckte sig på följande sätt rörande frågan: ”Att man är tydlig i vad kraven är och vem som ställer dem. Att det finns ramar för kraven känns viktigt”. En annan i arbetsgruppen förklarade: ”Absolut ska det finnas krav, men man ska också ges möjlighet som anställd att få den utbildning och vägledning som krävs för att leva upp till de kraven”. Otydliga krav beskrevs som en stressfaktor av flera av sekreterarna. ”Det blir en stress när man inte vet vad man har för krav och förväntningar på

sig…vart gränser för ens arbete går", beskrev en i arbetsgruppen. Deras redan fyllda papper med uppgifter fortsätter att fyllas på, och de har inte alltid tid att hinna sätta sig in i alla nya saker, vilket i sin tur skapar stress. "Man ställer stora krav på sig själv att man ska ha koll på allt, vilket inte blir hållbart…det behövs ramar för kraven", berättade en av sekreterarna.

Koncentrationsförmåga

Vidare upplevde samtliga sekreterare att deras arbete kräver hög uppmärksamhets- och koncentrationsförmåga. En av sekreterarna beskrev det som: "Det är väldigt viktigt att man är på tårna och gör allt rätt…allt man gör finns det ju en levande patient bakom". Flera i arbetsgruppen berättade att de blir väldigt trötta på grund av den höga koncentrationsförmågan som krävs i arbetet: "Jag blir väldigt trött i huvudet. Ibland kraschar jag när jag kommer hem från jobbet…då ber jag min man att stänga av tv:n för jag klarar inte av ljudet". Majoriteten av sekreterarna upplevde sig ha resurser för att klara av den höga koncentrationsförmågan som krävs. Flera av dem arbetar hemifrån på heltid eller någon dag i veckan, vilket ger dem möjlighet att arbeta ostört. Men flera lyfte även fram att de många gånger blir avbrutna och störda i sitt arbete, till exempel av övrig personal som behöver hjälp med ett ärende. En av sekreterarna uttryckte att: "Det är väldigt mycket störningar. Man vet inte vad man höll på med sedan när man kommer tillbaka. Det är ett ganska stort problem här". Hon förklarade vidare: "Vi är dåliga på att stänga dörren och sitta ifred. Vi är allt som oftast tillgängliga för frågor och en öppen dörr". En annan i arbetsgruppen menade att det är stor risk att saker blir fel samt att man missar detaljer på grund av bristande resurser att arbeta ostört.

Påverkansmöjligheter

Vad gäller kontroll var samtliga i arbetsgruppen överens om att de allt som oftast har hög kontroll över sitt arbete. Vad som ingår i begreppet kontroll beskrev de bland annat som att veta vad som ska göras och hur det ska göras, att ha en god översiktsbild samt att kunna

kontrollera och påverka sin tid och sina arbetsuppgifter. Möjligheten att styra över sin arbetsdag var något som samtliga i arbetsgruppen upplevde som hög, men några upplevde den som hög och låg på samma gång: ”I grund och botten har jag hög möjlighet att påverka mitt arbete. Jag har flextid och kan bestämma själv i vilken ordning uppgifter ska utföras. Men det är svårt när det är så mycket som det är just nu”. Sekreteraren berättade vidare: ”Det kan dyka upp vad som under arbetsdagen som förstör ens plan och det är svår att veta vad som ska prioriteras”. En annan kollega beskrev samma problem, att deras tillgänglighet för övrig personal gör att de inte har kontroll över vad som sker under arbetsdagen. Flertalet av sekreterarna upplevde att stress är nära sammankopplat till en känsla av att inte ha kontroll över de arbetsuppgifter som ska utföras. Att kunna planera och styra över sin arbetstid beskrevs som en viktig faktor kopplat till upplevelsen av stress. De sekreterare som arbetar mycket på distans upplevde en väldigt hög kontroll. De blir inte störda av någon annan och de kan bestämma hur arbetet ska läggas upp, när de ska ta rast och om de vill ta ut flextid.

Det rådde delade meningar kring känslan av att bli inkluderad vid förändringsarbeten. Ungefär hälften av sekreterarna upplevde att de blir inkluderade och att deras åsikter välkomnas. Det handlar framförallt om att lyfta fram administrationens synvinkel och vad som är möjligt utifrån juridiska aspekter. Den andra hälften upplevde mer exkludering när det kommer till förändringar samt en bristande förståelse för sekreterarna som yrkesgrupp. ”Nej där känner vi att vi är exkluderade…brist på information och att man inte blir tillfrågad”, berättade en av sekreterarna. ”Det är mycket som händer och hade en sekreterare varit med från början i diskussionen så hade man kanske förstått att ett visst beslut inte fungerar i praktiken”, berättade en annan. Det fanns även en uppfattning att informationen är bristfällig och att det kan ske förändringar helt utan att man vet om något: ”I bästa fall får jag vet något, men i många fall går inte den informationen ut. Men det kanske beror på att jag sitter på distans”. Men några av sekreterarna belyste att det inte har tid att vara med i

förändringsarbeten, och att de är nöjda så. Det viktigaste för samtliga beskrevs vara att man blir inkluderad om det är ett beslut som påverkar arbetsgruppen.

Ramar

Arbetsgruppen lyfte fram några faktorer som de ansåg vara viktiga när det kommer till kontroll. En av faktorerna som lyftes fram var ramar: att veta vilka ramar man ska förhålla sig till och vad som förväntas av en. ”Om det blir för brett eller för smalt är det svårt att ha kontroll”, beskrev en av sekreterarna. En annan faktor som lyftes fram var goda förutsättningar att utföra sitt arbete, i form av kunskap och tid. Så här berättade en i arbetsgruppen: ”Om man känner att man har en orimlig arbetsbörda så tappar man fort kontrollen, och det skapar stress”. En annan faktor som togs upp var vikten av att veta vad man ska göra under dagen och ha en tydlig plan. En av sekreterarna beskrev det som att ha rätt ”byggklossar” för att kunna lösa olika situationer. ”Det tär på självförtroendet och måendet om man känner att man inte har kontroll över situationen”, berättade en i arbetsgruppen. Samtliga var rörande överens om att bristande kontroll skapar en ökad stressnivå.

De otydliga ramarna beskrevs skapa en känsla av att jobbet ”aldrig tar slut” och att deras papper med arbetsuppgifter bara fortsätter att fyllas på. Detta gör att majoriteten av sekreterarna undviker att sjukanmäla sig, då det tar flera dagar att komma ikapp om man är borta. En av sekreterarna beskrev att hon senaste tiden varit mindre stressad tack vare att hon kunnat vara på jobbet så mycket: ”Inga sjuka barn, ingen egen sjukdom och inga sjuka kollegor. En ökad stress hos mig beror mycket på frånvaron”. Vidare berättade hon att hon inte kan vara sjuk med gott samvete, och att hon ofta arbetar även fast hon är sjuk eller är hemma och ”vabbar”. En annan sekreterare belyste likaså att hon inte kan vara hemma från jobbet med gott samvete, för att hon vet hur stor högen på hennes skrivbord kommer vara när hon kommer tillbaka. Även hon har arbetat fastän hon varit sjuk och hoppar även ibland över

raster och luncher för att ha en chans att hinna jobba ikapp. ”Jag hinner inte med allt jag ska hinna annars”, berättade hon. Några andra i arbetsgruppen påpekade att de inte sjukskriver sig i första taget, men att de har blivit bättre på att stanna hemma om de är sjuka och att sätta tydligare gränser.

Förståelse

Beträffande socialt stöd beskrev arbetsgruppen det som att ha någon att bolla med, ha chefer som backar en och som man har förtroende för, förståelse och respekt. En av sekreterarna uttryckte sig på följande sätt: ”För mig handlar socialt stöd om förståelse och trygghet i relationerna på arbetsplatsen”. Samtliga i arbetsgruppen lyfte fram att socialt stöd handlar om att ha någon som lyssnar och förstår, och kunna ställa frågor och få hjälp när man behöver det. Det upplevda stödet från cheferna varierade i arbetsgruppen, men de flesta upplevde stödet som varken högt eller lågt. Samtliga uppgav att de upplever stöd från en eller flera chefer, men i varierande grad. Några av sekreterarna har flera chefer och upplevde att stödet är starkare hos den chef som är mer på plats och som har mer kunskap om administrationen: ”Chefen som ger högt stöd kommer själv från administrationen och jag tror att det påverkar väldigt positivt, för hon vet vad jobbet går ut på och har därmed en större förståelse”. Samtliga uppgav en önskan som starkare stöd från chefshållet. Det fanns även en uppfattning om att brist på kunskap och närvaro leder till det låga stödet, vilket i sin tur leder till bristande förståelse för arbetsgruppens yrkesroll. Men det framkom på flera håll att man känner sig trygg i chefsrelationen och att man kan höra av sig till chefen om det är något, och att man alltid får återkoppling, även det kan dröja lite ibland.

Gällande socialt stöd kollegorna emellan beskrev samtliga i arbetsgruppen att det stödet är högt och präglas av förståelse och respekt. ”I det här rollen behöver man bolla mycket med varandra. Vi kan fråga och prata om både arbetsmässiga och privata saker. Det är nog räddningen i det här jobbet”, berättade en sekreterare. Det lyftes fram att det här en

arbetsgrupp med högt i tak, hög förståelse och en hög vilja att hjälpa varandra. ”Jag tycker att vi är en bra arbetsgrupp, den är inte så stressframkallande…haha”, förklarade en av sekreterarna. Socialt stöd beskrevs ha stor inverkan på det egna välbefinnandet och stressnivån.

Den höga förståelsen beskrevs bidra till att det känns okej att sjukskriva sig, men samtidigt till att man inte vill sjukskriva sig då man har en så hög lojalitet till kollegorna. Flera av sekreterarna belyste att de inte kan vara hemma från jobbet med gott samvete, då de känner att de belastar sina kollegor. Flera i arbetsgruppen berättade att det går bra att sjukanmäla sig och att det finns en stor förståelse i gruppen, men dessa sekreterare har i högre grad en kollega som kan ta över deras arbetsuppgifter. ”För min del är det lugnt att vara sjuk för jag har en kollega som kan täcka upp för mig, men jag kan se fällorna i att vi är kort om personal på andra ställen och att det väger mycket tyngre för dem att sjukanmäla sig”, belyste en sekreterare. Flera nämnde det sociala stödet i arbetsgruppen som en faktor till att det känns okej att sjukanmäla sig, och att alla i gruppen är trygga i att bedöma om man kan jobba eller inte, och att det inte ska behöva ifrågasättas.

Förståelsen för de medicinska sekreterarnas psykosociala arbetsmiljö ansågs vara bristfällig: ”Jag tror att de har väldigt dålig koll på oss…jag tror inte de vet vad vi gör och hur vi sliter, det är känslan”, berättade en av sekreterarna. ”Det skulle ju märkas om någon kraschar liksom…det är först då något händer tror jag”, fortsatte hon. En annan sekreterare hade en mer positiv bild över arbetet med den psykosociala miljön och berättade att på den hälsocentral som hon arbetar på har de ”pulsmöten” varje vecka där de stämmer av hur alla i arbetsgruppen mår och om det behövs göras några insatser. Vidare förklarade hon att det kanske inte är så att en chef kontinuerligt stämmer av arbetsmiljön, men att man alltid känner sig välkommen att ta upp sådana frågor med chefen om man känner att det behövs.

Diskussion

Den här studien visar att de mediciniska sekreterarnas arbetsmiljö präglas av höga krav i kombination med upplevelsen av både låg och hög kontroll, samt relativt högt socialt stöd. Otydlighet och koncentrationsförmåga är de främsta faktorerna när det kommer till kravfaktorn. Vad gäller kontrollfaktorn är påverkansmöjligheter och ramar av störst betydelse. Till sist är förståelse viktigast när det gäller socialt stöd. Deras upplevelse av stress påverkas i hög grad av dessa faktorer.

Krav och dess påverkan på upplevelsen av stress

Otydlighet

Samtliga i arbetsgruppen var överens om att kraven är höga. Det största upplevda problemet var enligt sekreterarna att kraven är otydliga: ”Det blir en stress när man inte vet vad man har för krav och förväntningar på sig”. De otydliga kraven gör att deras redan fyllda papper med uppgifter fortsätter att fyllas på, vilket skapar stress: ”Man sätter stora krav på sig själv att man ska ha koll på allt, vilket inte blir hållbart”. Enligt Vassos (2019) är höga arbetskrav direkt kopplade till ökad risk för utmattning, vilket är något som sekreterarna belyste som en farhåga.

De otydliga kraven skapar en arbetssituation som präglas av en hög stressnivå, med hög arbetsbelastning och bristande återhämtning. Detta stämmer överens med Myndigheten för arbetsmiljökunskap (2020) vars studier visar att arbeten där det inte finns utrymme för återhämtning ökar risken för psykisk ohälsa. Flera i arbetsgruppen berättade att man behöver träna på att inte ”ta med sig arbetet hem” och att akta sig för att ställa för höga krav på sig själv då det skapar stress.

Koncentrationsförmåga

Samtliga i arbetsgruppen var överens om att deras arbete kräver hög uppmärksamhets- och koncentrationsförmåga. De beskrev att det är mycket störningar i deras arbete och att det är ett

problem att de sällan får arbeta ostört. Denna situation gör att kraven till viss del skapar stress, då de inte får det utrymmet som krävs för att leva upp till de höga kraven. Forskning visar att för höga krav i kombination med bristande kontroll över arbetssituationen ökar risken för långvarig stress (Kindenberg et al., 2000), vilket är en situation som ett par i arbetsgruppen befinner sig i. Flera av sekreterarna belyste risken med att någon i gruppen snart riskerar att bli utbränd om det fortsätter i samma takt. Det är något som bör uppmärksammas då för höga psykologiska krav har en direkt negativ effekt på hälsan, ofta i form av utmattning (Karasek & Theorell, 1990; Brouwers et al., 2016). Samtidigt finns det en motivation hos arbetsgruppen att utföra ett högkvalitativt arbete och det kan vara till följd av de höga kraven, då höga krav är stimulerande och motivationsökande om de kombineras med hög kontroll (Aronsson et al., 2021).

Kontroll och dess påverkan på upplevelsen av stress

Påverkansmöjligheter

De fanns en upplevelse av både hög och låg kontroll i arbetsgruppen. Sekreterarna beskrev sig allt som oftast kunna påverka och styra över sin arbetsdag, när de ska ta paus och i vilken ordning de ska utföra arbetsuppgifterna. Detta innebär att de har en hög uppgiftskontroll (Jeding et al., 1999). Att ha strukturell kontroll och flexibilitet, vilket arbetsgruppen beskriver sig ha i hög grad, är en viktig faktor som minskar exponeringen för stressorer (Leger et al., 2022). Däremot upplevde några sekreterarna kontrollen som både hög och låg: ”Det kan dyka upp vad som under arbetsdagen som förstör ens plan och det är svårt att veta vad som ska prioriteras”. Upplevelsen av stress tycktes öka när det dyker upp extra arbetsuppgifter som stör strukturen eller som egentligen inte alls hinns med, men som måste göras. Enligt Leger, Lee, Chandler och Almeida (2022) är oväntade arbetsuppgifter en de mest frekventa stressfaktorerna som har negativ inverkan på hälsan och skapar stress, vilket stämmer överens med sekreterarnas upplevelse.

Angående deltagande i beslutsfattande rådde det delade meningar, där vissa i arbetsgruppen ansåg sig bli inkluderade medan andra inte. Gällande färdighetskontroll upplevde sig samtliga sekreterare få använda sina kunskaper och färdigheter i arbetet. Den höga kontrollen i kombination med höga krav gör att deras arbete kan klassas *som aktiva arbeten*. Det är ett optimalt läge där den anställda är aktiv och stimulerad, och där stressorerna omvandlas till lärande (Karasek & Theorell, 1900). Att ha en hög kontroll leder till lägre sjukfrånvaro, bättre trivsel på arbetet samt höjd arbetsprestation och motivation (Aronsson et al., 2021). Den låga kontrollen som några av sekreterarna upplever gör att de hamnar i kvadranten för *spända arbeten*, vilket är problematiskt då det ökar risken för oro, utmattning och depression (Karasek & Theorell, 1990). Utifrån detta är kontroll något som bör förbättras för att skapa en mer välmående arbetsgrupp.

Ramar

Sekreterarna beskrev att den höga arbetsbördan gör att man snabbt tappar kontrollen, vilket skapar stress. Deras upplevelse var att tydligare ramar hade behövts och att det hade minskat deras upplevelse av stress. Enligt Theorell (2003) har kontroll och stress ett starkt samband, där stressreaktionen ökar när vi upplever oss förlora kontrollen över en situation. Några sekreterare beskrev att de ibland inte hinner ta lunch eller att de jobbar över mycket, då det är så mycket att göra och det är svårt att dra gränsen för arbetet. Det stämmer överens med tidigare studier som visar att många medicinska sekreterare behöver dra in på rasten eller jobba övertid för att hinna med allt arbete (Larsman et al., 2013). De otydliga ramarna beskrevs skapa en känsla av att jobbet ”aldrig tar slut” och att detta gör att majoriteten av sekreterarna undviker att sjukanmäla sig, då det tar flera dagar att komma ikapp om man är borta. Denna uppfattning kan vi se från tidigare studier, som visar att en av fyra medicinska sekreterare jobbar även fast de är sjuka, då de är så högt belastade (Lindgren, 2022).

Socialt stöd och dess påverkan på upplevelsen av stress

Förståelse

Samtliga medicinska sekreterarna beskrev sitt sociala stöd som högt. Det viktiga vid socialt stöd beskrevs inom arbetsgruppen vara någon som lyssnar och förstår, trygghet, att bli uppbackad, att få hjälp och att våga fråga när man behöver det. De lyfte därmed fram både det emotionella och instrumentella stödet som viktigt (Jeding et al., 1999). Sekreterarnas upplevelse av stress tycktes minska om det finns goda relationer samt stöd från chefer och kollegor. Detta stöds av studier som visar att ett ökat strukturellt- och interpersonellt stöd är viktigt för att medarbetare bättre ska klara av stressorer på arbetsplatsen (Leger et al., 2022). Det upplevda stödet från cheferna varierade, men sågs överlag som varken högt eller lågt. Det kollegiala stödet sågs däremot som högt, vilket beskrevs som räddningen för många. Forskning visar att kollegialt stöd har ett starkt samband till sjukskrivning, där man ser att stödjande miljöer förebygger hög arbetsbelastning och ohälsa. Anställda med en förtroendefull relation till kollegor och chef är i lägre grad sjukskrivna (Aronsson et al., 2021). Det kan vara en möjlig förklaring till att ingen i arbetsgruppen än så länge är sjukskriven, då de har en gott stöd hos varandra. Socialt stöd skapar bättre förutsättningar att hantera stressorer (Leger et al., 2022), Denna höga lojalitet kan dock vara negativ i det avseendet att man går till arbetet fastän man är sjuk (Aronsson et al., 2021). Det kan vi se spår av i denna studie, där flera av sekreterarna berättade att de helst inte vill sjukskriva sig då de inte vill att deras kollegor ska drabbas. Men att de har en förståelse för varandra och menade att sjukanmäla sig ska vara självklart. Bristande socialt stöd kan leda till negativ stress och i sin tur sjukfrånvaro och vantrivsel (Jeding et al., 1999). Vi kan se risker i bristande socialt stöd från chefer, där majoriteten upplevde det stödet som lågt, vilket upplevdes försämra arbetsstationen, trivseln och motivationen att fortsätta slita så hårt.

Metoddiskussion

Syftet med studien är att öka förståelsen kring hur krav, kontroll och socialt stöd påverkar upplevelsen av arbetsrelaterad stress hos en grupp medicinska sekreterare i närvården, vilket gör den kvalitativa metoden lämplig. Kvalitativ metod möjliggör att förstå och tolka individernas uppfattningar av stress i relation till krav-kontroll-och stödmodellen. Som beskrivs ovan är stress ett begrepp som betyder olika för alla individer, och därför är den kvalitativa metoden lämplig då den möjliggör detaljerade förklaringar, reflektion och en nyanserad bild av upplevelsen. En nackdel med den kvalitativa metoden är att urvalet är relativt litet, vilket påverkar generaliserbarheten negativt (Bryman, 2011). Ur den aspekten hade en kvantitativ metod kunnat varit mer relevant då det hade möjliggjort att fler arbetsplatser hade kunnat studerats, med hjälp av förslagsvis enkäter. Då hade resultatet blivit mer generaliserbart. Nackdelen är att djupgående information och detaljer hade försvunnit, då enkäter vanligtvis består av kortare slutna frågor, utan utrymme för reflektion och detaljer (Bryman, 2011). Detta hade bidragit till att syftet med studien inte hade uppfyllts då det är *upplevelsen* som är fokus.

Ett alternativ hade kunnat varit att genomföra kombinera kvalitativa intervjuer med kvantitativa enkäter. Fördelen med denna metod hade varit att resultatet blivit mer generaliserbart och samtidigt gett en ökad förståelse för ämnet (Bryman, 2011). Det var dock inte möjligt att genomföra en kombinationsstudie i detta fall i och med tidsomfattningen.

En nackdel som finns med semistrukturerade intervjuer är att öppenheten kan leda till att frågorna tolkas olika samt att respondenterna med stor sannolikhet har olika lätt att svara på de olika frågorna. Det kan leda till att det är svårt att jämföra svaren med varandra (Bryman, 2011).

Min objektiva roll som forskare kan ifrågasättas då jag arbetar på en liknande arbetsplats som studien genomfördes på, fast tillhörande en annan yrkesgrupp. Faktorn att jag arbetar på

en liknande arbetsplats ställer högre krav på mig som forskare att förbli objektiv, för att inte på något vis påverka studiens resultat. För att uppnå objektivitet utgick jag från intervjuguiden och ställde inga ledande frågor (Bryman, 2011). Å andra sidan möjliggjorde min förförståelse för organisationen en djupare reflektion, då en inblick i de medicinska sekreterarnas arbetsstation fanns vilket underlättade analysen.

Syftet med studien avsåg inte att samla in känsliga personuppgifter, men det behövdes ändå tas i beaktning att sådana uppgifter skulle kunna komma fram under intervjuerna. Det fanns även risk för starka känslor och rädsla att berätta, då det är en liten arbetsgrupp och ett ämne som berör. Detta ställer ännu högre krav på mig som forskare att följa de etiska grundprinciperna, för att minimera risken att någon av deltagarna ska kunna bli identifierad eller att data ska läcka. För att minimera den etiska problematiken har Vetenskapsrådets (2017) fyra grundläggande forskningsetiska principer genomgående beaktats. Utöver detta har de transkriberade materialet skickats ut för godkännande till respektive deltagare i studien.

Det insamlade materialet bestod av sju intervjuer, vilket gav tillräckligt med datamaterial för att kunna besvara studiens frågeställningar. Fler intervjuer hade ökat studiens trovärdighet, men här togs återigen hänsyn till tidsomfattningen.

Förhoppningen med studien är att genom den teoretiska bakgrunden och de kvalitativa intervjuerna ge en ökad förståelse och kunskap om hur arbetsrelaterad stress påverkas av faktorerna krav, kontroll och socialt stöd.

Slutsats

Sammanfattningsvis kan tydliga samband identifieras mellan studiens empiriska material och tidigare forskning samt teoretiska ramverk. Studien bekräftar delvis tidigare forskning om medicinska sekreterares utsatthet gällande den psykosociala miljön, som präglas av höga krav, låg kontroll, låg belöning och hårt jobb i det dolda (Larsman et al., 2015). Samtliga i arbetsgruppen upplevde utifrån intervjufrågorna om krav-kontroll- och stödmodellen höga

krav, hög och låg kontroll, samt högt och lågt socialt stöd. De upplevde samtliga faktorer som delvis bristfälliga och stressframkallande. Det fanns en upplevelse av att cheferna inte förstår allt arbete de gör och hur krävande det är, vilket bekräftar att de är en arbetsgrupp som arbetar i det dolda. Enligt Karasek och Theorell (1990) är faktorerna krav, kontroll och socialt stöd avgörande för hälsan och arbetsmiljön, vilket även denna studie påvisar. Sekreterarna beskrev sig klara av kraven tack vare den kontroll och flexibilitet som deras arbete innebär. Att få styra över sin egen tid och kunna planera sin dag beskrevs som en stressreducerande faktor. Vidare upplevde sekreterarna att det kollegiala stödet är avgörande för att klara av de påfrestningar som deras arbete innebär. Tack vare det goda stöd de har hos varandra så känner de sig trygga. Samtliga påpekade att det hade varit extremt stressfullt och ohållbart om de inte hade haft varandra att bolla med. Dessa slutsatser kan bekräftas av Karasek och Theorell (1990) som menar att hög kontroll och högt socialt stöd ökar trivsel och hälsa. Några av sekreterarna upplevde kontrollen som låg i vissa fall, vilket bidrar till att de känner stress och risk för utmattning. Detta samband visar även tidigare forskning, som belyser att låg kontroll och höga krav ökar risken för utbrändhet, sjukfrånvaro och vantrivsel arbetsmiljö (Jeding et al., 1999). Kraven upplevdes som höga, och på många sätt otydliga, vilket de beskrev skapa stress. Den uppfattningen korrelerar med det teoretiska ramverket som menar att hög psykologiska krav har en direkt negativ effekt på hälsan, ofta i form av utmattning (Karasek & Theorell, 1990).

Slutligen visar denna studie att de mediciniska sekreterarna pendlar mellan *aktivt arbete* och *spänt arbete*. Å ena sidan upplever de höga krav i kombination med hög kontroll, vilket gör att de har ett aktivt arbete där de känner att de utvecklas och är högpresterande. Å andra sidan upplever de höga krav i kombination med låg kontroll, vilket gör att de har ett spänt arbete med psykosociala påfrestningar, stress och risk för utmattning (Karasek & Theorell, 1990).

De medicinska sekreterarnas arbetsmiljö är på tavlan och bör vara på tavlan. Det är en utsatt yrkesgrupp som ”bär” vården och vars funktion är avgörande för patientsäkerheten. Det är en yrkesgrupp med höga nivåer av stress och sjukskrivning. Den här studien bidrar med kunskap om vilka faktorer som ökar och minskar stressen hos sekreterarna, samt vilka verktyg som behövs för att deras arbetsmiljö ska främjas. Krav, kontroll och socialt stöd är tre avgörande faktorer för sekreterarnas upplevelse av stress, och små förändringar i dessa verkar göra stora skillnader.

Framtida studier

I följande stycke presenteras några förslag på framtida forskning som hade kunnat bidra med ytterligare kunskap inom området samt varit intressant att studera.

Den här studien är en fallstudie vilket ger djupgående kunskap om den valda arbetsplatsens upplevelser av stress i relation till krav, kontroll och socialt stöd. I syfte att göra resultatet mer generaliserbart hade det varit intressant att undersöka ytterligare en arbetsplats, då det hade genererat ett bredare empiriskt material och mer generella slutsatser hade kunnat dragits. Ett annat alternativ är att genomföra en kvantitativ studie som mäter hur graden av krav, kontroll och socialt stöd påverkar graden av stress. En annan intressant aspekt hade varit att undersöka en privat verksamhet, i syfte att jämföra den psykosociala miljön hos det offentliga kontra det privata. Samtliga av dessa förslag skulle kunna generera mer kunskap om hur krav, kontroll och socialt påverkar upplevelsen av stress. Utifrån denna kunskap kan åtgärder tas fram för att minska det höga sjukskrivningstalet och stressnivån hos medicinska sekreterare, och istället skapa goda förutsättningar för hälsa och välbefinnande.

Referenslista

Aronsson, G., Hagberg, J., Björklund, C., Aboagye, E., & Marklund, S. (2021). Health and motivation as mediators of the effects of job demands, job control, job support, and role conflicts at work and home on sickness presenteeism and absenteeism. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94: 409-418 https://doi.org/10.1007/s00420-020-01591-w

Brouwers, A., & Tomic, W. (2016). Job-Demands, Job Control, Social Support, Self-Efficacy, and Burnout of Staff of Residential Children's Homes. *Educational Practice and Theory*, 38(1), 89-107. https://doi.org/10.7459/ept/38.1.07

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2 uppl.). Liber.

Försäkringskassan. (2022). *Fortfarande störst antal sjukfall inom vård- och omsorg*. https://www.forsakringskassan.se/nyhetsarkiv/nyheter-press/2022-06-21-fortfarande-storst-antal-sjukfall-inom-vard--och-omsorg

Hertting, A., Nilsson, K., Theorell, T., & Sätterlund Larsson, U. (2003). Personnel reductions and structural changes in health care: Work-life experiences of medical secretaries. *Journal of Psychosomatic Research*, 54(2), 161-170. http://doi.org/10.1016/S0022-3999(02)00474-9

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

Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.

Kindenberg, U., Wallin, G., & Reimers, E. (2000). *Den lönsamma balansen.* Arbetslivsinstitutet.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3 uppl.). Studentlitteratur.

Larsman, P., Kadefors, R., & Sandsjö, L. (2013). Psychosocial work conditions, perceived stress, perceived muscular tension, and neck/shoulder symptoms among medical secretaries. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 86(1), 57-63. https://link-springer-com.proxybib.miun.se/article/10.1007/s00420-012-0744-x

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.

Leger A.K., Lee. S., Chandler K.D. & Almeida D.M. (2022). Effects of a workplace intervention on daily stressor reactivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(1), 152–163. http://doi: 10.1037/ocp0000297

Lin, J-D., Lee, T-N., Yen C-F., Loh, C-H., & Hsu, S-W. (2009). Job Strain and Determinants in Staff Work in Institutions for people with Intellectual Disabilities in Taiwan: A Test of the Job Demand-Control-Support Model. *Research in Developmental Disabilities*, 30(1), 146-157. http://doi.org/10.1016/j.ridd.2008.02.001.

Lindgren, K. (2022, november 15). *För dyrt att vara sjuk för medicinsk sekreterare*. Vision. https://vision.se/tidningenvision/arkiv/2022/nr6/for-dyrt-vara-sjuk-for-medicinsk-sekreterare/

Mittuniversitetet. (27 september 2022). *Rutinbeskrivning för digitala möten för Mittuniversitetets personal.* https://www.miun.se/medarbetare/universitetet/informationssakerhet/rutinbeskrivning-for-digitala-moten-for-mittuniversitetets-personal/

Myndigheten för arbetsmiljökunskap. (2020). *Organisering av arbete och dess betydelse för hälsa och välbefinnande*.

https://elearn20.miun.se/moodle/pluginfile.php/1090653/mod_resource/content/1/Organisering%20av%20arbete%20och%20dess%20betydelse%20för%20hälsa%20och%20välbefinnande.pdf

Soyeon, K., Hankyul, K., Eun H.P., Boram, K., Sang Min, L., & Boyoung, K. (2021). Applying the demand-control-support model on burnout in students: a meta-analysis. *Psychology in the schools*, 58(11), 2130-2147. https://doiorg.proxybib.miun.se/10.1002/pits.22581

Vassos, M., Nankervis, K., Skerry, T., & Lante K. (2019). Can job demand-control-(support) model predict disability support worker burnout and work engagement? *Journal of intellectual & developmental disability*, 44(2), 139-149. https://doi.org/10.3109/13668250.2017.1310818

Vetenskapsrådet. God forskningsed. https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html

Bilaga A

Intervjuguide

Inledande frågor

Ålder?

Utbildning?

Arbetad tid i tjänsten?

Huvudsakliga arbetsuppgifter?

Stress

1. Vad är stress för dig?
2. Hur upplever du stressnivån i ditt arbete?
3. Vilka faktorer bidrar till att du känner en ökad/minskad stressnivå på arbetet?
4. Hur arbetar din verksamhet för att säkerställa den psykosociala arbetsmiljön?

Krav

5. Vad är krav för dig?
6. Upplever du krav i ditt arbete? Om ja, vilka?
7. Hur upplever du de krav som finns? (för höga/för låga)
8. Kräver dina arbetsuppgifter hög uppmärksamhets- och koncentrationsförmåga? Om ja, har du resurser för det?
9. Vilka faktorer ser du som viktiga när det kommer till krav?
10. Hur upplever du att kraven som finns påverkar din hälsa och upplevelse av stress?

Kontroll

11. Vad är kontroll för dig?
12. Hur upplever du möjligheten att påverka ditt arbete? Tex. arbetstider, i vilken ordning arbetsuppgifterna ska utföras, när du kan ta paus, resurser att hantera kraven etc.
13. Upplever du dig bli involverad vid förändringar/förbättringsarbeten? På vilket sätt?

14. Upplever du att du får använda dina kunskaper och färdigheter? Om ja, på vilket sätt?
15. Vilka faktorer ser du som viktiga när det kommer till kontroll?
16. Hur upplever du att din möjlighet till kontroll över din arbetssituation påverkar din hälsa och upplevelse av stress?

Socialt stöd

17. Vad är socialt stöd för dig?
18. Upplever du stöd från dina chefer? Om ja, på vilket sätt?
19. Upplever du stöd från dina kollegor? Om ja, på vilket sätt?
20. Vilka faktorer ser du som viktiga när det kommer till socialt stöd?
21. Hur upplever du att ditt sociala stöd påverkar din hälsa och upplevelse av stress?
22. Finns det något i ditt privatliv som påverkar din arbetssituation eller känsla av stress? Tex. sjuka barn, egen sjukdom, övrig fritid, känns det ok att sjukskriva sig etc.

Övrigt

23. Har du något övrigt som du vill lyfta fram?

Bilaga B

Informationsbrev

Hej!

Nu skriver jag min kandidatuppsats i psykologi vid Mittuniversitetet och ska därmed genomföra en egen studie. Syftet med studien är att undersöka hur krav, kontroll och socialt stöd påverkar upplevelsen av arbetsrelaterad stress hos medicinska sekreterare i närvården. Utifrån detta undrar jag om ni vill delta i min studie, som kommer genomföra med hjälp av intervjuer. Intervjuerna kommer pågå mellan cirka 30–60 minuter och om ni godkänner så kommer de att spelas in. Syftet med att spela in materialet är underlätta transkriberingen och det kommande analysarbetet. Inspelningarna kommer raderas direkt efter att transkriberingen är avslutad.

Deltagandet är frivilligt och alla uppgifter kommer att hanteras konfidentiellt. Varken ni eller er arbetsplats kommer att kunna identifieras i slutresultatet. Innan arbetet färdigställs kommer ni att få ta del av resultatdelen, i syfte att säkerställa att jag uppfattat era upplevelser och svar korrekt. Förhoppningen är att starta igång om två veckor. I och med att vi befinner oss i olika städer och det geografiska avståndet kommer intervjuerna genomföras digitalt.

Jag är ytterst tacksam om ni vill delta i min studie, då ni besitter mycket värdefull kunskap och intressanta erfarenheter. Om ni har några frågor så tveka inte att kontakta mig.

Med vänliga hälsningar,

Sanna Tonelid