

Lunds universitet  
Socialhögskolan  
SOPA 63  
Vårterminen 2008

# HOT OCH VÅLD

## INOM SOCIALTJÄNSTEN

- socialsekreterares uppfattningar om hot och våld

Författare: Peter Olsson

Handledare: Torbjörn Hjort

Examinator: Jonas Olofsson

## Abstract

The purpose of this essay was to investigate socialworker's perception of threats and violence in their daily work from the perspective of power. In order to obtain as clear and distinct responses as possible, I used qualitative interviews for this study. The respondents represent a "socialförvaltning" that handles financial assistance in a medium-sized city. This department was chosen because the socialworkers that handle financial assistance at this department have been identified by the media as particularly vulnerable. The study showed that verbal threats are commonplace but physical violence is rare. The socialworkers felt that a professional demeanour significantly contributes to reducing the risk of threat and violence. Clientele with various substance abuse problems and those with mental illnesses were identified as being a particularly hazardous group. The study showed that social workers feel secure at work despite some threatful situations.

Keyword: Power, Professional demeanour, Threat, Violence, social worker

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sid.
.....	.....
FÖRORD.....	4
1. Inledning.....	5
1.1 Problemformulering .....	5
1.2 Syfte .....	6
1.3 Frågeställningar.....	6
2. Metodologiska överväganden .....	7
2.1 Metod och tillvägagångssätt.....	7
2.2 Urval/avgränsning .....	7
2.3 Fördelar med metoden.....	8
2.4 Begränsningar med metoden.....	8
2.5 Analys av empirin .....	9
2.6 Etiska överväganden .....	9
3. TIDIGARE FORSKNING OCH TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER .....	9
3.1 Förklaringar till hot och våld.....	9
3.2 Sammanfattning.....	11
4. RESULTAT AV INTERVJUERNA.....	12
4.1 Arbetsmiljön.....	12
4.2 Otrygga arbetssituationer .....	12
4.3 Förebyggande åtgärder .....	14
4.4 Rutiner vid hotfulla situationer .....	15
5. ANALYS.....	16
5.1 Arbetsmiljön och säkerheten.....	16
5.2 Förebyggande åtgärder .....	18
5.3 Rutiner vid hotfulla situationer .....	19
6. AVSLUTANDE DISKUSSION .....	20
7. REFERENSER.....	23
Bilaga. Intervjuguide, socialsekreterare	24

## Förord

Jag vill tacka mina intervjupersoner för att ni ställt upp och delat med er av era åsikter och erfarenheter. Utan er hade det inte kunnat bli någon uppsats över huvud taget.

Jag vill också tacka min handledare Torbjörn Hjort för hans goda råd under arbetets gång.

# 1. Inledning

I massmedia förekommer ofta artiklar som beskriver att socialsekreterare utsätts för hot och våld i deras dagliga arbete. Då jag gjorde min socionompraktik på en arbetsträningsverksamhet mötte jag ofta klienter som uttryckte att de var missnöjda med socialtjänstens insatser och en del uttryckte ibland också en del fula omdömen om sin socialsekreterare (det mesta var nog inte så illa menat). Ett ofta förekommande omdöme från klienterna om socialsekreterarna var att de var som poliser som lade sig i och kontrollerade deras liv. Med artiklar från massmedia om socialsekreterares utsatthet i bakhuvudet väcktes en tanke hos mig att detta klienternas missnöje grundade sig på att de var tvungna att delta i någon form av åtgärd som en motprestation för att få sitt försörjningsstöd. Som jag skrev tidigare menade nog klienterna sällan illa med sina uttalanden. Senare, efter att ha reflekterat över klienternas uttalanden väcktes en tanke hos mig att dessa muntliga missnöjen kanske så småningom leder till att en del klienter gör verklighet av sina tankar och hotar eller brukar våld mot sin socialsekreterare. Jag hade förförståelsen att hot och våld i socialt arbete förekommer då jag inledde min praktik, ändå reagerade jag till en början inte på klienternas uttalanden vilket jag tror berodde på min ringa erfarenhet att möta klienter ute i arbetslivet.

Då jag skulle skriva min C- uppsats föll därför valet på att jag skulle skriva om hot och våld mot socialtjänsten. Med ovanstående som utgångspunkt samt ett uppmärksammat mord på en socialsekreterare i Gävle för några år sedan, föll valet på att undersöka socialsekreterares uppfattningar och tankar kring hot och våld i det dagliga arbetet.

## 1.1 Problemformulering

I rapporten *tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005 - 2006* från Arbetsmiljöverket beskrivs yrket socialsekreterare som ett utsatt yrke. Hot och våld är vanligt förekommande samtidigt som socialsekreterare ofta har en pressad arbetssituation. Grunden till rapporten var att Arbetsmiljöverket besökte 97 kommuner runt om i landet. Rapporten visar att hot och våld är ett av de allvarligaste problemen i socialsekreterarnas arbetsmiljö. Ofta förekommer det att socialsekreterarna inte anmäler verbala hot och kränkningar, personalen menar att det är en del av arbetet med människor som befinner sig i någon form av kris. Rapporten visar också att

det ofta saknas rutiner för hur anmälningar ska hanteras i samband med hot och våld mot personalen ([www.av.se](http://www.av.se)).

Rapporten från arbetsmiljöverket som jag tagit del av visar att mycket av de hot och kränkningar som socialsekreterarna blir utsatta för inte anmäls. En tänkbar orsak till att många situationer med hot och våld släpps igenom och aldrig anmäls kanske beror på att socialsekreterare som blir hotade blir rationella och vidtar åtgärder som är synonyma med den professionella självbilden, det vill säga arbetar vidare som om inget hänt, de vill göra ett bra arbete. En annan hypotes är att benägenheten att inte anmäla varierar från person till person, det som uppfattas som hot av en person kan uppfattas helt olika av en annan person, människor tolkar saker olika, ingenting är givet.

För några dagar sedan kunde vi läsa om en tragisk händelse på behandlingshemmet Tunagården i Malmö. En anställd blev så illa knivstucken att hon senare avled av sina skador. Detta visar på, även om händelser som denna är ovanliga, att socialt arbete innebär risker för de anställda, även om dödsfall är sällsynta, men förekommer.

Denna händelse har i än högre grad påverkat min uppfattning att hot och våld mot socialsekreterare är ett stort problem även om en del socialsekreterare kanske inte alltid är av den uppfattningen.

## 1.2 Syfte

Uppsatsens syfte är att undersöka socialsekreterarnas uppfattning och definition av hot och våld i sin yrkesutövning och vilka förklaringar de själva ger till att socialsekreterare blir utsatta för hot och våld.

## 1.3 Frågeställningar

- Vad definierar en socialsekreterare som hot och våld?
- Vilka förklaringar ger socialsekreterarna till att det uppstår situationer med hot och våld?
- Anmäls alla hotfulla situationer i det dagliga arbetet, vad finns det för argument för respektive mot att anmäla?

## 2. Metodologiska överväganden

### 2.1 Metod och tillvägagångssätt

I min uppsats har jag använt mig av primära källor så som kvalitativa intervjuer och sekundära källor såsom studentlitteratur, avhandlingar, officiellt-, statligt material samt Internet. Jag intervjuade fem socialsekreterare i en mellanstor stad som handlägger ekonomiskt bistånd. Jag började med att kontakta samordnande socialsekreterare som i sin tur frågade sina kolleger om de var villiga att ställa upp. Jag fick via mail besked om att fem socialsekreterare var villiga att ställa upp för en intervju. Efter att jag tidigare fått en del negativa besked på andra socialförvaltningar, ringde jag upp socialsekreterarna och bokade tider för intervjuerna och meddelade dem att de skulle få ett brev i god tid om syftet för min uppsats samt mina frågeställningar. Jag valde att inte bifoga själva intervjuguiden med syftet att få så spontana svar som möjligt. Jag spelade in samtliga intervjuer och skrev sedan ut dem ordagrant. Enligt Repstad (1999:70) är bandspelaren ett bra hjälpmedel vid kvalitativ forskning då intervjuerna ska skrivas ut. Intervjupersonerna skilde sig en del, en del behövde jag ställa fler följdfrågor till för att få tydliga svar medan några var så utförliga i sina svar att jag knappast behövde ställa några följdfrågor. Samtliga intervjuer genomfördes på respektive socialsekreterares arbetsrum. Samtliga kopplade ur sina telefoner samt tände röd lampa utanför dörren vilket gjorde att intervjuerna flöt utan störningar.

### 2.2 Urval/Avgränsning

Från början var mitt syfte att göra en kvalitativ studie på två olika socialkontor då det gäller hur socialsekreterarna förhåller sig till hot och våld. På grund av den knappa tid som jag hade på mig att skriva uppsatsen samt svårigheter att få tag på intervjupersoner koncentrerade jag mig på en socialförvaltning där jag intervjuade fem socialsekreterare på en avdelning som handlägger ekonomiskt bistånd. Att intervjupersonerna var ganska få samt att intervjuerna genomfördes i en liten stad med endast cirka 17000 invånare (27000 i hela kommunen) kan ha påverkat. Enligt mina intervjupersoner är kommunen där jag gjorde mina intervjuer ganska

förskonad från problem jämfört med större städer som till exempel Malmö vilket kan ha påverkat resultatet och tillförlitligheten av min undersökning. De fem socialsekreterarna som jag intervjuade bestod av fyra kvinnor och en man i åldrarna 55-30 år. En av dem har arbetat inom yrket i cirka 30 år och en av dem tog sin examen så sent som 2005 vilket betyder att spridningen av antalet år i yrket samt yrkeserfarenhet var stor. Enligt Aspers (2007:90) begränsas forskarens urval ofta av tidsbrist under insamlingen av empirin vilket gör det svårt att inhämta fakta, som i mitt fall från flera socialbyråer. Detta gör att insamlingen av fakta fått göras utifrån ett begränsat område. Ett problem med detta begränsade urval kan göra att det som jag ska undersöka blir svårt att förklara.

### 2.3 Fördelar med metoden

Repstad (1999:15) menar att fördelen med att använda sig av en kvalitativ forskningsmetod är att det ger en bra grund för att förstå konkreta skeenden inom det fält som undersöks. En kvalitativ forskningsmetod medverkar till att samspelet i den miljö som undersöks framträder på ett tydligt vis. Anledningen till att jag har valt intervjuer som huvudsaklig metod till att samla in empiri till min uppsats är att jag med denna metod ska få mer precisa och nyanserade svar som grund till min uppsats. Därför var anledningen till att jag valde att göra en kvalitativ undersökning före en kvantitativ var att få djupare insikt i hur socialsekreterarna upplever hot och våld i praktiken, att komma det ämne som jag undersökte närmre. En annan fördel med en kvalitativ metod är att jag som intervjuare kan se olika miner och uppträdande hos dem jag intervjuar (Repstad 1999:15).

### 2.4 Begränsningar med metoden

En begränsning som Repstad (1999:15) tar upp med kvalitativ metod är att jag som forskare riskerar att påverka de personer som jag intervjuar. Begränsningen ligger i att jag som intervjuare riskerar att feltolka det som inte sägs med ord under intervjun till exempel kroppsspråket hos personen som jag intervjuar (Repstad 1999:15). Vid mina intervjuer använde jag mig av bandspelare vilket Repstad (1999:70) kan vara en nackdel eftersom vissa personer inte tycker om att bli inspelade på band vilket kan påverka resultatet om intervjupersonen vill berätta något som han eller hon upplever som känsligt.

## 2.5 Analys av empirin

Det första jag gjorde med min analys var att läsa igenom mina intervjuutskrifter där jag fann olika uppslag som jag delade in i olika teman som strukturerade informationen som jag fått under mina intervjuer. Repstad (1999:15) betonar vikten av att lägga ned mycket tid åt analysen. Görs inte detta riskerar resultatet att bli ytligt och endast beskrivande.

## 2.6 Etiska överväganden

I samband med att jag kontaktade den socialförvaltning där jag genomförde mina intervjuer informerade jag om uppsatsens syfte och innehåll. Några dagar innan jag gjorde mina intervjuer skickade jag ut ett brev där jag presenterade mig själv, var jag kommer ifrån samt vilket syfte och vilka frågeställningar jag har med min uppsats. Innan intervjuerna informerade jag om frivilligheten att svara på en specifik fråga som kanske kunde kännas obekvämt att svara på samt informerade om att alla personer kommer att aidentifieras i min kommande uppsats vilket jag också skrev i mitt informationsbrev som jag skickade ut innan intervjuerna (Vetenskapsrådet, 1990). För att undvika dessa etiska problem övervägde jag noga vilka frågor jag skulle ställa till intervjupersonerna. Frågorna skulle vara relevanta för min uppsats och i möjligaste mån inte uppfattas som känsliga av intervjupersonerna.

# 3. Tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter

## 3.1 Förklaringar till hot och våld

Att finna tidigare forskning om socialsekreterares egna erfarenheter och uppfattningar om hot och våld visade sig vara svårt. Däremot har jag funnit en del tidigare forskning som behandlar socialsekreterares professionella yrkesroll i det dagliga arbetet.

Ett flertal undersökningar som gjorts de senaste åren visar att socialsekreterare utsätts för hot och våld så gott som dagligen. Detta kan innebära att den som väljer detta yrke får räkna med risken att bli utsatt för hot och våld. En tendens som börjar märkas är att socialkontor i problemfyllda områden har svårigheter att rekrytera personal (Carlenius & Aakvaag 1998:71).

Börjesson (1989:12) menar att hot och våld mot socialtjänsten kan bero på att människor inte känner tilltro till myndigheterna samtidigt som socialsekreteraren skall göra en rättvis bedömning av klientens situation för dennes bästa. I dagens moderna samhälle är vi vana vid att få hjälp med arbete och bostad om vi får ekonomiska problem. Vid en lågkonjunktur kan denna rätt reduceras vilket gör att risken ökar för att socialsekreterarna ska bli utsatta för hot och våld på sin arbetsplats. Envall (1989:18) menar precis som Börjesson (1989) att socialsekreteraren har dubbla roller. Dels ska socialsekreteraren hjälpa och företräda sin klient för dennes bästa, samtidigt som det finns en lag att följa som beskriver vilken hjälp som klienten har rätt att få. Vid samhällsekonomiska svängningar görs kanske neddragningar inom vissa områden som gör att socialsekreterarna utsätts för situationer med hot och våld av frustrerade klienter som ofta befinner sig i en beroendeställning gentemot socialsekreteraren som har makten och myndighetsfunktionen att besluta om klienten ska få bistånd eller inte.

Envall (1989:18) menar att många situationer med hot och våld kan undvikas genom att socialsekreteraren har ett professionellt förhållningssätt. Envall (1989:18) menar att ett professionellt förhållningssätt är den främsta insatsen en socialsekreterare kan göra för att undvika hotfulla situationer. Att på förhand förklara för klienten vad den professionella relationen innebär samt vad som kan uppnås med relationen, kan situationer med hot och våld oftast undvikas. Enligt Envall (1989:19) kan stress och hög arbetsbelastning också vara en orsak till att socialsekreterarna blir utsatta för hot och våld eftersom socialsekreterarna i denna situation har svårare att inta ett professionellt förhållningssätt.

Mötet mellan en klient och en socialarbetare är ofta ett möte mellan två mycket ojämlika parter. På ena sidan sitter socialarbetaren med regler och resurser och på andra sidan klienten som ska följa dessa regler för att få de resurser som han/hon behöver. Sett ur detta perspektiv så har en socialarbetare mycket stor makt. Klienterna tillhör som regel de svagaste grupperna i samhället och de beslut som socialarbetaren fattar angående klienten får ett stort inflytande på dennes liv (Järvinen, 2002:253, 254).

Enligt Sandström (1996:54) beror benägenheten att ta till våld eller inte vid en konflikt på om personen upplever sig ha makten att kunna styra över sin situation. Genom att socialsekreteraren på förhand försöker ta reda på hur klienten förhåller sig till sin situation, blir det lättare att bedöma hur stor risken för att våld eller hot ska förekomma vid mötet.

Sandström (1996:54) beskriver att en person som känner att den har makt och mening i sitt liv och som kan kommunicera tillfredställande med sin omgivning sällan tar till våld eller hotar någon i en besvärlig situation.

Den attityd som socialsekreteraren visar gentemot klienterna är mycket viktig. En socialsekreterare får heller inte göra någon skillnad mellan människor utan alla ska behandlas lika. Carlenius & Aakvaag (1998:71) menar att det i praktiken görs skillnader på grund av att vi som människor känner mer sympati för vissa människor. Därför är det av yttersta vikt att socialsekreterarna har ett professionellt förhållningssätt som ska leda till att alla klienter behandlas på ett likvärdigt sätt. Carlenius & Aakvaag (1998:71) menar att detta i praktiken medför att socialsekreterarna måste behandla klienterna olika. Alla klienter är olika då det gäller förmågan att kommunicera samt vilken personlighet klienten har och i vilken problemsituation en klient är i.

Många av de människor som brukar våld mot omgivningen har oftast en lätt eller allvarlig personlighetsstörning eller ett pågående missbruk som gör att de fokuserar mer på sig själv och att få rätt i sin sak. Om socialsekreteraren inte fokuserar på att själv få rätt och i stället försöker få till en så konstruktiv dialog som möjligt, ökar möjligheterna till ett bra samarbete mellan klient och socialsekreterare. Är socialsekreteraren alltför auktoritär mot dessa klienter, ökar risken för hot och våld. (Carlenius & Aakvaag 1998:71).

### 3.2 Sammanfattning

Undersökningar som gjorts de senaste åren har kommit fram till att socialsekreterare i Sverige utsätts för hot och våld så gott som dagligen. Vissa menar att detta kan bero på att klienterna inte känner tilltro till socialsekreterarna vars syfte är att göra en rättvis bedömning för klienternas bästa. Socialsekreterare kan sägas ha dubbla roller då de både ska se till klientens bästa, samtidigt som de har ett regelverk att följa. Många situationer med hot och våld hade kunnat undvikas genom att socialsekreterarna vid varje möte tänker på att ha ett professionellt förhållningssätt som är synonymt med socionomyrket. Stress och hög arbetsbelastning kan vara en av orsakerna till att klienter inte alltid bemöts på ett professionellt sätt. Tidigare forskning menar att situationer med hot och våld ofta uppkommer i situationer där klienten känner att den inte har kontroll över sin situation, de känner att all makt finns hos

socialsekreteraren. Många av de klienter som hotar eller brukar våld mot sin socialsekreterare har ofta en personlighetsstörning eller ett missbruk som gör att de fokuserar helt på sig själv för att få rätt i sin sak.

## 4. Resultat av intervjuerna

För att på ett betydande sätt kunna beskriva socialsekreterarnas upplevelser i sin tjänst av hot och våld ansåg jag att det kunde vara betydelsefullt, för att tränga djupare in i frågeställningarna, få en bild av hur arbetsmiljön kan påverka en otrygg arbetssituation och om förebyggande åtgärder går att vidtaga i en otrygg miljö. Jag har sammanställt resultaten av intervjuerna under fyra huvudteman: Arbetsmiljön, Otrygga arbetssituationer, Förebyggande åtgärder och Rutiner vid hotfulla situationer. Mina intervjupersoner kallar jag för Socialsekreterare A, B, C, D, E.

### 4.1 Arbetsmiljön

Jag inledde mina intervjuer med att fråga socialsekreterarna om de upplever att de har en trygg arbetsplats. Samtliga socialsekreterare sade att de känner sig trygga på sin arbetsplats. Socialsekreterare C och D tillade att mycket av tryggheten skapas genom uppbackning av kollegerna om det uppstår en svår situation. När jag kom in på den socialförvaltning där jag gjorde mina intervjuer upplevde jag att allt var väldigt öppet, inga låsta dörrar, utan en öppen och inbjudande atmosfär. Socialsekreterare D menar att denna öppenhet skapar en trygghet i sig eftersom klienterna känner sig mer välkomna än de skulle ha gjort om de möttes av låsta dörrar.

### 4.2 Otrygga arbetssituationer

På frågan om det finns några situationer i det dagliga arbetet som känns otrygga, berättade socialsekreterare C att hon nyligen blev illa hotad av en klient som på telefon sagt att *"han ska ordna med någon som sätter dit mig och personen som hotade mig berättade också att han varit på rättegång och att han har huggit ner folk och så"*. Socialsekreteraren sade att det

var hans sätt att upprepa hotet som skrämde henne. Då socialsekreterare C berättade om denna händelse fick jag en tydlig känsla av att hon var mycket skrädd av det som skett. Efteråt har jag per telefon med berörd socialsekreterare fått veta att just denna händelse blev polisanmäld. Socialsekreterare D berättade att hon på en tidigare arbetsplats blivit skriftligt hotad och då känt sig väldigt otrygg. Hon sade också att hot inte behöver vara verbala eller skriftliga, hon menade att vissa personer kan upplevas som hotfulla rent beteendemässigt. Socialsekreterare A berättade att känslan av att vara otrygg kan vara när klienter är arga och innan orsaken till ilskan är utredd. Socialsekreterare A menar att det kan kännas otryggt att gå på oanmälda hembesök, att komma oanmäld och inte veta vilket bemötande man ska få kan då kännas otryggt. Det kan också vara svårt att veta hur man ska bemöta klienten som man gör hembesök hos, speciellt om det är en klient som man inte har träffat tidigare. Hon berättade också att när kolleger i mottagningsteamet tagit emot en person som verkat hotfull görs det en riskbedömning. Bedöms risken för hot eller våld vara stor brukar besöket genomföras med två socialsekreterare närvarande. Socialsekreterare D menar att ett meddelande om avslag kan kännas som en riskfylld situation.

På frågan om det är någon särskild klientgrupp som känns otrygg att arbeta med, svarade alla socialsekreterarna entydigt att missbrukare och psykiskt sjuka personer är en klientgrupp som i vissa situationer kan kännas otrygga att arbeta med. Socialsekreterarna menar att svårigheten ligger i att veta hur man ska förhålla sig till klienten, vad som är lämpligt att säga och inte lämpligt att säga, som då kan leda till att klienten tappar kontrollen över sitt beteende. Socialsekreterare A beskrev denna klientgrupp som labil och något som socialsekreterarna får se upp med i det dagliga arbetet. Socialsekreterare C säger att denna klientgrupp ofta är tydligare med att visa sin ilska och menar att denna ilska handlar om att klienten är frustrerad över sin situation och att man som socialsekreterare aldrig kan förvänta sig en glad klient om man har ett negativt besked att komma med. Socialsekreterare A berättade att om det inträffat någon incident så tas detta upp bland personalen där det diskuteras vad som kan förbättras till nästa gång. På frågan om vad socialsekreterarna definierar som hot eller våld berättade samtliga av de intervjuade socialsekreterarna att de aldrig blivit utsatta för något direkt våld. Däremot berättade de att det förekommit att klienter slagit sönder saker ute i receptionen. Verbala hot förekommer dock ganska ofta, vilket socialsekreterarna menar hör samman med den frustration som ofta finns hos klienterna. En entydig åsikt hos socialsekreterarna var att inga verbala hot accepteras, lyckas man inte med att tala klienten tillrätta får han eller hon lämna rummet och komma tillbaka vid ett senare tillfälle. Det är väldigt sällan som någon blir

portförbjuden och endast får pengar insatta på ett konto. Socialsekreterare E som tidigare arbetat med missbrukare berättade att han med egna ögon såg att många klienter var beväpnade med knivar och andra vapen och att han ”vet” att det förekommer även här. *”på min förra arbetsplats såg jag det med egna ögon, här har jag aldrig sett det men jag är ganska säker på att vissa har kniv på sig även här.”* Detta menar han kan kännas otryggt ibland.

### 4.3 Förebyggande åtgärder

På frågan om vilka möten som kan kännas riskfyllda på förhand sade socialsekreterare D att det ibland kan vara så att receptionen meddelar att en person betar sig på ett aggressivt sätt. Tack vare receptionens varning blir det lättare för socialsekreteraren att ta emot klienten som kanske inte mår så bra. Dock fick jag höra att det ibland är så att receptionen varnar för en bråkig klient, som sedan är lugn och sansad inne på tjänsterummet. Socialsekreterare A berättade att hon tidigare har arbetat i Stockholm där det som en förebyggande åtgärd förekom att väktare och polis är med på möten med våldsbenägna klienter, vilket socialsekreterare D menar är tryggt både för socialsekreteraren och klienten. Hon säger att detta har en lugnande inverkan på klienten som så att säga inte tappar kontrollen då polis är med, utan talar om sitt ärende i stället för att kanske dra på sig ytterligare anmälningar. Hon nämner också liksom de övriga socialsekreterarna att den öppna miljö som finns där hon arbetar nu har en lugnande inverkan på de klienter som kanske inte mår så bra. Samtliga socialsekreterare nämner ofta under intervjuerna att klienterna ofta är personer som känner sig väldigt trängda, de är i ett underläge och upplever en slags maktlöshet över sitt liv. Därför menar socialsekreterarna att det är av största vikt att ha ett professionellt bemötande för att i möjligaste mån förhindra att situationer med hot och våld förekommer. För att minska riskerna för att bli utsatta för hot och våld menar socialsekreterarna att det framförallt gäller att själv vara lugn vid mötet med klienten, även att kunna erbjuda klienterna tider inom rimlig tid då klienterna är upprörda av någonting och framför allt ta sig tid att prata och informera. Socialsekreterarna har förståelse att många sitter i en trängd ekonomisk situation och då kanske säger saker som de inte riktigt menar och att en sådan klient oftast blir lugnare efter det att socialsekreteraren har förklarat varför det inte går att få pengar omgående. Socialsekreterarna nämnde även att det finns ett stort säkerhetstänkande, det finns larm och särskilda larmtelefoner som används vid hembesök. Som en extra säkerhetsåtgärd är man

alltid två då de gör ett hembesök. Socialsekreterare C menar att samtidigt som förhållningssättet gentemot klienten, att vara lugn och lyssna på vad de vill berätta är viktigt så menar hon att en socialsekreterare ibland kan vara ganska så fyrkantig eftersom det finns lagar och regler att följa ”och dessa regler kan man ju inte ändra på för att man blir hotad”. Samtliga socialsekreterare har larm som de ska bära på sig, men samtliga medger att de inte alltid har larmet på sig, utan det ligger i skrivbordslådan och används mest vid hembesök och vid besök av klienter som man på förhand vet kan vara hotfulla.

#### 4.4 Rutiner vid hotfulla situationer

Jag ställde frågan om vilka rutiner socialsekreterarna har när det gäller anmälan om hot och våld. Samtliga socialsekreterare berättar att de först går till sin chef och berättar och skriver ned exakt vad som hänt. Rutin är också att socialsekreteraren erbjuds samtal om det som inträffat, ibland räcker det med att den drabbade socialsekreteraren får gå hem för dagen. Ett annat stöd i denna situation kan vara att en kollega följer den som blivit hotad till bilen eller bussen då han eller hon slutar för dagen. Även om det är chefen som bestämmer om en hot- eller våldssituation skall anmälas, menar socialsekreterare D att om den hotsituation som nyligen drabbade en kollega inte hade blivit anmäld så skulle kollegorna tillsammans försökt trycka på och förmå chefen att polisanmäla hotet.

På frågan vilka situationer som anmäls och vilka som inte anmäls samt vilka argument det finns för- respektive mot att anmäla sade samtliga socialsekreterare att det är helt individuellt vad som bedöms vara en hotfull situation, det som upplevs hotfullt för en person upplevs kanske inte som hotfull för en annan person. Socialsekreterare A som har arbetat i yrket i 30 år menar att desto längre man arbetat desto bättre blir man på att läsa av vilka situationer som är verkligt hotfulla eller enbart beror på klientens frustration över ett avslag eller att inte få pengar fort nog. En del klienter ringer också och ber om ursäkt för sitt agerande vilket socialsekreterare A tycker känns bra, hon menar att det vid detta samtal ofta kan komma fram annan problematik som enligt henne ofta ligger bakom ett aggressivt beteende. Hon tillägger även att mycket av klientens beteende beror på hur socialsekreteraren betar sig, att stress i arbetet smittar av sig på klienten som då inte upplever att någon lyssnar och då har lättare för att brusa upp. En av socialsekreterarna (B) menar att det är viktigt att anmäla alla hotfulla situationer för att markera en gräns. Hon menar att dessa personer kan ha hotat på andra håll

och att det på sikt finns en risk att någon skadas. B menar att blir man rädd så ska man anmäla hotet. Socialsekreterare E svarade att anmälningar om hot sällan tas så allvarligt av rättssystemet och gör att det inte alltid känns så meningsfullt att göra en anmälan. E menade att tolkningen om vad som är ett verkligt hot beror på hur man själv är för dagen, vissa dagar kan man vara känsligare än andra dagar. En av socialsekreterarna säger ” *jag tycker att man ska lyssna lite på sin personal, för om jag tycker att jag blivit utsatt för något allvarligt så tycker jag att det är viktigt att bli lyssnad på, för det är min känsla som gäller, det är jag som är utsatt och det är jag som ska gå härifrån själv på kvällen*”.

Enligt Arbetsmiljöverket är socialsekreterare en särskilt utsatt grupp då det gäller att bli utsatt för hot och våld. Mot bakgrund av detta frågade jag socialsekreterarna om de får utstå fler hotfulla situationer än andra yrkesgrupper som arbetar med människor och om en socialsekreterare ska acceptera mer hot och våld än andra som arbetar med människor. Samtliga socialsekreterare menade att de inte upplever sig att vara mer utsatta än andra, men menar att de har stor förståelse för att folk ibland blir arga. De menar att pengar är en stor del av en människas liv och när makten då ligger hos socialsekreteraren känner sig klienten ofta maktlös i sin situation. Detta har socialsekreterarna stor förståelse för samtidigt som de menar att hot eller våld aldrig får accepteras. En av socialsekreterarna har tidigare arbetat som chaufför där det emellanåt förekom att passagerare blev aggressiva och menar att han inte känner sig mer hotad inom detta yrke. Hos samtliga socialsekreterare finns dock en medvetenhet om att folk faktiskt blivit dödade eller skadade. Detta är dock inget som mina intervjupersoner tänker på i det dagliga arbetet. En av socialsekreterarna menade att detta kan vara en fara i sig, att luta sig tillbaka och tro att det är lugnt och så plötsligt händer någonting. För att förebygga hotfulla situationer påpekade socialsekreterarna än en gång vikten av att förhålla sig på ett bra sätt gentemot klienterna och att förklara till exempel ett avslag med ett språk så att klienten verkligen förstår varför beslutet blev som det blev.

## 5. Analys

### 5.1 Arbetsmiljön och säkerheten

Socialsekreterare som handlägger ekonomiska ärenden är en relativt utsatt yrkesgrupp. De träffar klienter med olika slags behov, psykiatriska diagnoser, missbruk osv. Pengar är ett

primärt behov för klienterna, vilket gör förloppet där en annan person avgör om det ska utgå medel eller ej till en situation laddad av starka känslor. Socialsekreteraren är ofta den första myndighetskontakten för klienten, och socialsekreteraren får göra en bedömning av vilka övriga behov personen har. Järvinen (2002:253) betonar vikten av att utreda varje klient så noggrant som möjligt eftersom beslutet har en stor påverkan på den enskilde klientens liv. Många av klienterna befinner sig i väldigt utsatta positioner, som kan göra dem känsliga för upplevda kränkningar som socialsekreterarna menar beror på att klienterna ofta känner sig väldigt utsatta och maktlösa då de tvingas att blottlägga i stort sett hela sitt liv för att få pengar. Sandström (1996:54) menar att denna känsla av maktlöshet hos klienterna kan göra att de hotar eller tar till våld då de känner att de inte har kontroll över sin situation. Ingen av socialsekreterarna uttryckte att de kände sig otrygga i sitt dagliga arbete, men det var vissa situationer som kunde kännas obehagliga eller riskfyllda som hembesök, tidigare okända klienter, missbrukare och psykiskt sjuka. ”*Ja, det är ju ofta människor som kommer hit, klienter som kommer hit och är väldigt arga och innan man har rätt ut vad ilskan beror på så kan man känna sig så där otrygg. Jag tycker det är skillnad på att vara otrygg och att vara osäker, jag tycker att jag har jobbat så länge nu (30 år) så jag vet att bara man tar, alltså de flesta, man gör ju den bedömningen att, känner jag mig osäker mer är jag kanske utanför mitt eget rum, men känner jag att personen bara vill prata så tar jag med mig denne till mitt eget rum för att försöka reda ut vad saken gäller och ta det väldigt lugnt så går det ofta väldigt bra. Men jag har aldrig upplevt att en person har sprungit in här med en kniv eller pistol eller tillhygge eller har gått bärsäkargång i vänt rummet, det har jag aldrig varit med om, jag har aldrig känt mig otrygg så det har jag aldrig gjort.*”

Speciellt de personer som har en psykisk sjukdom, menade socialsekreterarna kan kännas otrygga att arbeta med. En av socialsekreterarna beskrev det så här. ”*Människor som är missbrukare när man inte vet vad det kan vara och ibland kan det vara människor som är psykiskt sjuka där man liksom, innan man vet hur man ska förhålla sig till den individen, om vad man ska prata om och inte prata om som gör att de själva tappar kontrollen över sitt beteende.*” Carlenius & Aakvaag (1998:71) menar precis som socialsekreterarna att detta är en extra riskfylld klientgrupp att arbeta med eftersom dessa personer enbart är inställda på att få rätt i sin sak vilket kan försämra möjligheterna till en konstruktiv dialog mellan klient och socialsekreterare som underlättar samarbetet.

## 5.2 Förebyggande åtgärder

Eftersom klienter som kommer till socialförvaltningen ofta känner sig otrygga och maktlösa över rätten att inte fullt ut kunna påverka sitt liv, gör att ett professionellt förhållningssätt och bemötande ses av socialsekreterarna som en betydande faktor att minska riskerna för att bli utsatta för hot och våld. Då det gäller den öppna miljön i lokalerna bidrar denna till att klienterna känner sig mer välkomna än de skulle ha gjort om det var låst överallt. Alla besökare skall dock anmäla sig i receptionen som kan larma om besökaren är hotfull. ”Ser receptionisten att det är en person som är upprörd så blir vi ofta meddelade om detta, eller om en person luktar sprit till exempel, tar vi inte heller in på rummet, men vi kan göra undantag om vi känner till personen.” En annan socialsekreterare beskrev det så här. ”Ibland kan det vara så att vi från receptionen får höra att här är en klient som är jättekonstig, alltså receptionen kan ibland schasa upp stämningen liksom och sedan när klienten kommer in här är den hur lugn som helst.” Några av socialsekreterarna hade tidigare arbetat på socialförvaltningar där inte denna öppenhet råder, de menar att de känner sig lika trygga i denna öppna miljö som de gjorde där det var mer låst. Sandström (2007:131) menar att en socialförvaltning med stor öppenhet kan vara bra där det sällan förekommer hot eller våld medan en mera sluten socialförvaltning kan vara att föredra där det ofta förekommer hot eller våld. ”Man känner sig nog mer välkommen här och det är ju väldigt viktigt för trivseln och det är ju också, tror jag att ledningen här har bestämt att det ska vara så här öppet som det faktiskt är här och att det har väldigt stor betydelse. Men i vissa områden i större städer måste man ju ha låst för det är så väldigt många sjuka människor, det är ju bäst både för personen och för personalen. Men ofta är det nog så att mycket låsta dörrar kan spä på aggressionen, så jag tror att det är väldigt viktigt att man har det så öppet här.” Trots alla tekniska lösningar poängterade man bemötandet framförallt, att relationen är det viktiga. ”Det gäller att vara lugn, lyssnande, bekräftande. Att ha tid, inte vara stressad vid mötet.” Envall (1989:18) menar att ett bra bemötande och ett professionellt förhållningssätt är en avgörande faktor för att undvika hotfulla situationer samt att socialsekreteraren förklarar för klienten vad som kan uppnås genom denna relation. Envall nämner precis som socialsekreterarna stress och hög arbetsbelastning som en orsak till att socialsekreterare blir utsatta för hot och våld. ”Är man stressad så är man kanske inte så professionell som man borde vara, och man tar inte klienten lika bra som man gör vid ett bra möte det är ju inte så att man har 100% bra

*möten, man har ju några dåliga också. Det händer ju att man känner att man inte varit riktigt närvarande i rummet och det kan ju bero på stress.”* Om en klient blir aggressiv gäller det att hitta på ett sätt att ta sig ut. En av socialsekreterarna berättade att man kan ta sig ur en hotfull situation genom att säga att man ska gå och kolla en sak i datorn och då hämta hjälp hos en kollega. Samtliga socialsekreterare sade att de känner ett stort stöd i sina kolleger. Enligt Sandström (2007:106) behöver den som drabbats av hot eller våld ofta få professionell hjälp för att bearbeta sina känslor, men betonar också att det är lika viktigt att den som drabbats av hot eller våld får stöd av sina arbetskamrater för att bearbeta händelsen. Socialsekreteraren som nyligen blivit hotad beskrev detta så här. *I en situation som denna, känner man ett stort stöd av kollegerna, det kan handla om att de följer en till bilen på kvällen, det känns tryggt.”*

Som sagts tidigare kände sig socialsekreterarna trygga på sin arbetsplats. En av socialsekreterarna menade att det kan finnas en risk att man lutar sig tillbaka i sin trygghet och glömmar att det har hänt att socialsekreterare både blivit illa skadade och dödade i sin yrkesutövning.

### 5.3 Rutiner vid hotfulla situationer

Vid en hot- eller våldssituation går socialsekreteraren till sin chef och berättar i detalj vad som hänt, sedan är det chefen som bestämmer om det som hänt ska anmälas eller inte. Sandström (2007:106) menar att det är viktigt att arbetsledningen verkligen lyssnar på den som blivit utsatt för hot eller våld. Blir den drabbade avvisande och kyligt bemött riskerar de psykiska skadorna hos den som drabbats att förvärras. Sandström (2007:109) anser att en anmälan bör göras av chefen eftersom våldoffret kan känna sig utsatt med namn och adress vid en eventuell rättegång. Vilka situationer som anmäls och inte anmäls är mycket individuellt från person till person vad som är ett hot. Vid handgripligt våld eller med tillhyggen finns ingen tolerans, utan detta anmäls direkt. Sandström (2007:105) menar att denna underlåtenhet att anmäla hot och våld kan bero på att socialsekreteraren förtränger det som hänt och arbetar vidare som om ingenting hade hänt. Sandström (2007:109) menar att underlåtenhet att anmäla hot och våld kan leda till att klienterna uppfattar att det är fritt fram att hota för att få sin vilja igenom. En av intervjupersonerna sade att klienter som hotar kan ha hotat personer på ett annat ställe vilket på sikt kan få till följd att någon skadas. *”Min personliga åsikt är att jag tycker att man ska anmäla det här, för det kan faktiskt vara personer som har hotat på andra*

*håll och då tycker jag att det är viktigt att det kommer fram, för vill man inte anmäla finns det kanske risk att någon skadas i slutändan om det går för långt.”* Alla socialsekreterarna var samstämmiga i att de inte accepterar att bli hotade i sin yrkesutövning. Socialsekreterarna som intervjuades var också av uppfattningen att de inte var mer hotade än andra som arbetar med människor, som exempel tog de vårdpersonal inom psykiatri och taxichaufförer. En av socialsekreterarna uttryckte det så här: *”Jag tror att vi har lite annan förståelse för folks ilska än andra yrkesgrupper, det kan jag tänka mig att vi har, men jag har jobbat i butik ett antal år och det var rätt mycket ilska där också egentligen.”* Deras uppfattning skiljer sig därmed från arbetsmiljöverkets rapport som visar att hot och våld mot socialsekreterare är ett stort problem. Intervjupersonerna menade dock att de var lyckligt lottade och menade att det mer hot och våld i större städer. En av intervjupersonerna sade att det var betydligt vanligare med hot och våld då hon arbetade i Stockholm.

## 6. Avslutande diskussion

Hot och våld mot socialsekreterare är en ganska vanlig förekomst. Trots detta anmäls inte alla tillbud, socialsekreterarna menar att detta ibland beror på att de har en viss förståelse för att en klient blir arg. I mitt teoriavsnitt skrev jag att klienter ofta känner sig maktlösa i den situation som de befinner sig i samtidigt som de upplever att socialsekreteraren har all makt i världen att påverka deras situation. Detta är något som socialsekreterarna som jag intervjuade ständigt har i åtanke då någon till exempel höjer rösten och kanske säger några fula ord. Ett annat argument som framfördes mot att inte anmäla var att dessa anmälningar oftast inte leder till åtal. Hot är dock inget som accepteras, lyckas man inte med att tala klienten tillrätta ber personalen klienten att lämna rummet och komma tillbaka en annan dag. Under en intervju med en av socialsekreterarna framkom det att hon för en tid sedan blivit ganska illa hotad. Hotet framfördes på telefon och det skrämmande i situationen var att personen upprepade hotet ett antal gånger. Socialsekreterarna menade att det är på vilket sätt ett hot framförs som avgör om det ska anmälas eller inte. Om det anmäls är rutinen vid sådana händelser att socialsekreteraren går till sin chef som beslutar om det skall göras en anmälan. Några av mina intervjupersoner hade synpunkter på detta och menade att det är väldigt individuellt vad en människa upplever som hotfullt, de menar att det kan vara svårt för en annan person att sätta sig in i hur en person upplevt en hotfull situation. I skrivande stund har jag fått veta att denna händelse blev polisanmäld vilket kan tyda på att känslor tas på allvar av cheferna vilket också socialsekreterarna menar att de oftast gör.

Trots att det förekommer en del hotfulla situationer så uppgav socialsekreterarna att de kände sig väldigt trygga på sin arbetsplats samtidigt som de menade att de kände sig otrygga vid möten med vissa klienter, främst missbrukare och psykiskt sjuka. De personer med psykiska sjukdomar ansågs som särskilt labila att arbeta med eftersom deras beteende kan variera från det ena mötet till det andra. Att ha en öppen miljö, att inte bepansra sig var något som samtliga socialsekreterare såg som en säkerhetsåtgärd till skillnad från många andra socialförvaltningar som är mycket mer slutna. Socialsekreterarna menade att en sluten miljö gör att en klient som redan mår dåligt mår ännu sämre av att mötas av stängda dörrar och porttelefoner. I rapporten *tillsyn av socialsekreterarnas arbetsmiljö 2005 - 2006* från Arbetsmiljöverket står det att socialkontoren skall vara utformade så att inga personer ska kunna gå in helt obemärkt. På den socialförvaltning där jag genomförde mina intervjuer kan ingen trots den öppenhet som råder ta sig in obemärkt eftersom den enda vägen in går förbi receptionen som fungerar som ett vakande öga över vad som sker. Socialsekreterarna upplevde detta som tryggt.

För att undvika situationer med hot och våld nämnde socialsekreterarna att förhållningssättet gentemot klienterna är en avgörande faktor för att undvika hotfulla situationer. Att vara positiv i sin framtoning samt att ge klienten beröm för saker som han eller hon har åstadkommit anses som viktigt för klienternas självförtroende i dennes svåra situation, att i möjligaste mån undvika att tala om det som är negativt. Samtidigt som socialsekreteraren ska hjälpa och stödja sina klienter finns alltid den kluvna rollen. En av socialsekreterarna menade att de ibland kan vara ganska fyrkantiga eftersom de både ska hjälpa och stödja samtidigt som de har rollen som kontrollant och maktutövare. På den socialförvaltning där jag gjorde min undersökning meddelar man som regel ett avslag muntligen med anledning av att det då finns möjlighet att försöka förklara för klienten varför det blev så. Detta arbetssätt stämmer väl överens med Sandström (1996:53) som menar att socialsekreterare och klient oftast inte har samma språkliga förmåga vilket kan leda till missförstånd och hotfulla situationer. Socialsekreterarna menade att det är meningslöst att bara ge klienten en massa pekpinnar om vad som är rätt eller fel. De menar att detta kan göra att klienten känner sig ännu mer underlägsen i sin situation. Efter att ha gjort denna undersökning på en avdelning för ekonomiskt bistånd har jag kommit fram till att socialsekreterarna känner sig relativt trygga på sin arbetsplats. Trots denna trygghet menar de dock att det aldrig går att luta sig tillbaka i tron att allt är lugnt. Allt kan hända då man arbetar med människor som är i en svår

ekonomisk situation och kanske också i ett missbruk som påverkar beteendet. I skrivande stund hörde jag på radion att en anställd på ett behandlingshem i Malmö blivit knivstukad och dött av skadorna. En av mina intervjupersoner uttryckte att han ibland kände på sig att en del klienter är beväpnade och på en tidigare arbetsplats också sett att en del klienter burit kniv. Detta visar ytterligare på att det finns faror i socialt arbete. Att personal dödas är sällsynt, men det sker, vilket visar på hur viktigt det är för en socialsekreterare att vara medveten om att faror faktiskt finns. Tack och lov är våld som leder till döden sällsynt till skillnad från verbala hot som är långt vanligare och som inte accepteras, men som ibland ändå kan förstås. En socialsekreterare ska ju hjälpa.

## 7. Referenser

Aspers, Patrik (2003). *Etnografiska metoder*. Natur och kultur. Första upplagan.

Billquist, Leila (1999). *Rummet, mötet och ritualerna*. Göteborg; Kompendiet AB.

Börjesson, Bengt (1989). "Vad ger upphov till hot och våld i socialt arbete?" *Ur Pansarglas eller professionellt bemötande*. I Börjesson, Bengt, Envall, Elis & Josefsson, Christina red. SSR- tidningen nr 30 1988.

Clarenius, Per & Aakvaag Torvild Per (1998). *Hur man förebygger hot och våld i arbetslivet*. Kommentus Förlag.

Envall, Elis (1989). "Våld och hot i socialt arbete" *Ur Pansarglas eller professionellt bemötande*. I Börjesson, Bengt, Envall, Elis & Josefsson, Christina red. SSR- tidningen nr 30 1988.

Grina, Terje (1997). *Det viktiga mötet om borderline i psykosocialt arbete* Malmö;Liber. Första upplagan.

Järvinen, Margaretha (2002) "Hjälpens universum – ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system" i Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans (red.) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och kultur.

Repstad, Pål (1999). *Närhet och distans*. Lund; Studentlitteratur. Tredje upplagan.

Sandström, Stefan (2007). *Hot & våld i vård, omsorg och socialt arbete*. Gothia förlag. Första upplagan.

Sandström, Stefan (1996). *Våld och hot i människovårdande yrken*. Liber utbildning. Första upplagan.

Vetenskapsrådet (1990) *Forskningsetiska principer i humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning*. Tryck. Elanders Gotab.

[http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007\\_05.pdf](http://www.av.se/dokument/publikationer/rapporter/RAP2007_05.pdf)

# Intervjuguide – socialsekreterare

1. Upplever du att du har en trygg arbetsplats?
  - 1.1 Kan du beskriva någon situation som du känner dig otrygg i?
  - 1.2 Vad är det i situationen som bidrar till detta?
  - 1.3 Är det någon speciell klientgrupp som du tycker känns otrygg att arbeta med?
  - 1.4 Vilka orsaker tror du att det finns till att situationer med hot och våld uppstår.
  
2. Är det något i det dagliga arbetet som du själv tänker på och gör för att minska riskerna för att bli utsatta för hot och våld.
  - 2.1 Hur definierar du hot eller våld på din arbetsplats?
  - 2.2 Är det några särskilda möten som kan kännas riskfyllda på förhand?
  
3. Hur brukar du göra när det gäller anmälan om hot och våld?
  - 3.1 Händer det att situationer med hot och våld inte anmäls, finns det några argument för och emot att inte anmäla?
  
4. Upplever du att man som socialsekreterare får utstå fler hotfulla situationer än andra yrkesgrupper som arbetar med människor, är det mer acceptabelt med hot och våld inom denna verksamhet?
5. Något annat som du vill tillägga?