



Socialhögskolan
Examensarbete för magisterexamen i socialt arbete
Vt-2008

”Man tar på sig sin riddarrustning...”

- en kvalitativ studie av socialarbetares upplevelse och hantering av rädsla i yrkesutövningen och hur det påverkar arbetet

Författare: Maria Weister

Handledare: Arne Kristiansen

ABSTRACT

Author: Maria Weister

Title: "You take on your armour...". A qualitative study on social workers' experience of fear during practice, how they handle the fear and how it affects work.

Supervisor: Arne Kristiansen

Accessor; Hans Swärd

The purpose of this article is to examine how social workers may experience fear in their profession, how they and their organizations handle the fear and how the fear may affect their practice. To obtain the purpose, in-depth interviews were carried out with seven social workers from the southeastern part of Sweden. The experiences of fear were many and are summarized in four categories. Fear of treats and violence, fear of the responsibility in complicated situations and without optimal solution, fear of being regarded and judged as worthless and fear of being scrutinized with the risk of being stigmatized. Five strategies were identified to handle the fear: Safety strategies (e.g. safety alarms, working in pairs) Psychosocial support (e.g. debriefing, support from colleagues and management) Using a role to protect yourself, Knowledge and experience and Not to let the fear lead. The finding is that fear affect the work in both positive and negative ways. Positive effects were that the social workers became more skilled in documenting their work in fear of being scrutinized and that they became careful in general. Negative effects were that the social workers had let the fear have an effect on their practice. My conclusion is that it is important to learn how fear might influence the social worker and how one should deal with it not to affect the professional competence and the basis for forming a judgement.

Key words: social work, social worker, fear, stress, client violence, staff support

Innehåll

<i>Förord</i>	3
1 INLEDNING OCH BAKGRUND	4
2 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	5
3 DEFINITIONER	6
4 TIDIGARE FORSKNING	7
4.1 STUDIER OM SOCIALARBETARE, VÅLD, HOT OCH RÄDSLOR.....	7
4.2 RÄDSLOR OCH DESS FÖLJDER	10
4.3 FYSISK OCH PSYKOSOCIAL ARBETSMILJÖ.....	11
5 METOD	13
5.1 METODVAL	13
5.2 DELTAGARNA	14
5.3 ETISKA ÖVERVÄGANDEN	14
5.4 GENOMFÖRANDE AV STUDIEN.....	15
5.5 ANALYSMETOD	16
5.6 VALIDITET OCH RELIABILITET.....	17
6 TEORI	19
7 EMPIRI OCH ANALYS	22
7.1 SOCIALARBETARENS UPPLEVELSE AV RÄDSLOR OCH VAD SOM VARIT UPPHOV TILL DEN .	22
7.1.1 <i>Rädsla för att bli utsatt för hot och våld</i>	23
7.1.2 <i>Rädsla och oro för ansvaret för svårbedömda situationer där optimala handlingsalternativ saknas</i> 26	
7.1.3 <i>Rädsla och oro för att bli ansedd som oduglig och dålig i andras ögon</i>	29
7.1.4 <i>Rädsla och oro för att bli utsatt för granskning med risk för att bli stigmatiserad</i> 30	
7.2 STRATEGIER FÖR ATT HANTERA RÄDSLOR	32
7.2.1 <i>Säkerhetsstrategier</i>	32
7.2.2 <i>Psykosocialt stöd</i>	34
7.2.3 <i>Roll som skyddsstrategi</i>	39
7.2.4 <i>Kunskap och erfarenhet som hjälp att bemästra rädsla</i>	40
7.2.5 <i>Att inte låta rädslan styra</i>	41
7.3 RÄDSLORNS PÅVERKAN PÅ ARBETET	42
8 SLUTDISKUSSION OCH SAMMANFATTANDE TANKAR	45
<i>Bilaga 1</i>	51

Förord

En god vän dedicerade sin avhandling till Sin Förvåning. Jag får göra det samma. Uppsatsen har blivit klar! Att den blivit klar är först och främst min man, Mikael, förtjänst. Tack för allt ditt tålamod med skrivandet och för din vilja att hand om "allt annat" under tiden jag suttit vid datorn. Ett stort förlåt och tack till mina barn, Johannes, Jonathan och Hanna som fått stå ut med att inte alltid ha en mamma som varit tillgänglig. Ni är det bästa jag har!

Förutom ni som är mig närmast, är det flera som möjliggjort detta projekt. Framför allt vill jag rikta min tacksamhet till er socialarbetare som valde att delta i undersökningen och för att ni generöst delat med er av er yrkesvardag! Stort tack till min handledare Arne Kristiansen för ditt tålamod och för all mail- korrespondens och telefönsamtal utanför arbetstid! Tack till min arbetsgivare som bidragit till litteratur och med tid och till Lena som hjälpte mig med utskrifterna. Utan Ulrika Järkestig-Berggrens och Katarina Götefeldts uppmuntran, kommentarer och glada tillrop hade jag gett upp. Jag är glad att ni fanns där! Slutligen ett stort tack till Göran Johansson och Thereze Lundborg för noggrann genomläsning och språkgranskning.

Kalmar i maj 2008

1 Inledning och bakgrund

Ämnet för denna studie är hur socialarbetare i socialtjänsten upplever och hanterar rädsla i yrkesutövningen och om, och hur, det påverkar det vardagliga arbetet.

För några år sedan hade jag förmånen att inom ramen för ett FoU-projekt, intervjua socialarbetare om hur de skulle bli bättre på att arbeta med barn som bevittnar våld och med deras familjer. Ett svar de gav var ökad kunskap om problematiken men ett annat svar, som socialarbetarna återkom till, var att ”man måste *våga* se problemen”, ”man måste *våga* ta i det”. De behövde tillägna sig kunskaper men det var inte tillräckligt. De behövde också någon sorts mod och kraft för att kunna ta tag i frågan. Ordet *våga* förutsätter att det finns något som socialarbetaren är rädd för eller åtminstone känner ett visst motstånd mot. En fara, eller ett hot om fara, framkallar socialarbetarens rädsla eller oro. Detta väckte mitt intresse. Socialarbetare, oavsett inom vilket område de arbetar, verkar ibland uppleva rädsla och oro i sin yrkesutövning och behöver ta mod till sig för att utföra vissa av sina arbetsuppgifter.

Två av de saker som kan väcka rädsla och oro är hot och våldssituationer. Av de tio verksamheter som har de högsta relativa frekvenserna av anmälda hot och våldssituationerna, finns socialtjänsten på tredje plats efter polisen, bevaknings- och rättsväsendet samt omsorger för psykiskt utvecklingsstörda (AMV 2003:3). SSR gjorde 2004 en studie där det framkom att ca två tredjedelar av socialsekreterarna och deras chefer varit utsatta för hot och/eller våld någon gång i sitt yrkesliv (SSR 2008). Enligt en arbetsmiljöundersökning rörande kvinnliga socialarbetare upplevde drygt hälften av dem våld eller hot om våld i arbetet. Det är mer än dubbelt så mycket mot hur kvinnor i övriga yrken upplever det. Drygt sju av tio socialsekreterare svarade att de haft konflikter och bråk med klienter. Nästan alla, 90 procent, uppgav att arbetet var psykiskt påfrestande (AMV 2005:8). Även internationella studier visar höga siffror för upplevelser av våld i arbetet (se vidare under kap. 3.2.2). Enligt ovanstående verkar många socialarbetare ha erfarenhet av våld, hot och konflikter med klienter.

Den etiska koden för socialarbetare framhåller socialarbetarens personliga kvalitéer som betydelsefulla för yrkesutövningen. Socialarbetaren bör ”upprätthålla och utveckla sin kompetens för socialt arbete och eftersträva etisk medvetenhet och personlig mognad” (SSR 2007). Viktiga exempel på etiska egenskaper för socialarbetare som lyfts fram är mod och civilkurage. Det förutsätts socialarbetaren behöva under yrkesutövningen. I

vilka situationer kan socialarbetaren behöva detta mod och civilkurage? Är det bara i samband med hot och våldstillfällen? För att återknyta till socialarbetarnas svar i FoU-projektet var det inte utifrån sådana händelser de talade om att de måste våga göra något åt saken. Finns det då ytterligare situationer som gör att socialarbetare kan känna rädsla och oro utan att faran är lika uppenbar som vid hot och våld? Vilka situationer och tillfällen kan det vara?

En förutsättning för att socialarbetarna i FoU-projektet skulle bli bättre på att arbeta med barn som bevittnar våld och med deras familjer (förutom den ökade kunskapen) var att de trotsade sitt motstånd, sin rädsla, och *vågade* ta tag i frågan. Underförstått, att om de *inte* vågade ta tag i frågan skulle inget förbättringsarbete komma till stånd. Därför är det intressant att titta närmare på hur socialarbetare upplever rädsla, vad de gör när de blir rädda och hur det påverkar yrkesutövningen.

2 Syfte och frågeställningar

Denna studies syfte är att undersöka hur socialarbetares erfarenheter och upplevelser av rädsla och oro i arbetet kan se ut. Syftet är också att undersöka hur socialarbetare kan ha hanterat detta samt att ta reda på hur, rädslan och oron kan ha påverkat socialarbetarnas yrkesutövning. För att uppnå syftet har jag använt mig av följande forskningsfrågor:

Hur ser socialarbetarens erfarenheter och upplevelser av oro och rädsla i arbetet ut?

Hur hanterades dessa situationer och upplevelser av socialarbetaren?

Vad upplevdes som stöd och hjälp i att hantera känslorna av oro? Hur upplevdes stödet från organisationen?

Påverkade oron och rädslan yrkesutövningen? På vilket sätt?

Min strävan har varit att fånga situationer då rädslan varit påtaglig, till exempel i situationer då livet varit i fara. Jag har också velat uppmärksamma situationer då mer vaga obehags och oroskänslor, som inte varit kopplade till ett fysiskt hot eller våld, varit aktuella. Till exempel rädsla som är kopplad till hot och fara för min självbild och hur jag uppfattas av andra.

3 Definitioner

Orden ”oro” och ”rädsla” används i forskningsfrågorna. I ordboken förklaras rädsla som en ”stark negativ känsla som uppkommer av att någon eller något upplevs som hotande”. Oro förklaras som en känsla av ”(lätt) upprördhet, rädsla och olust” (NE 2008). Det finns många ord som beskriver olika intensitet hos rädslan: obehag, spänning, olust, oro, räddhåga, nervositet, rädsla, bävan, ångest, fruktan, fasa, skräck. En svårighet är hur styrkan på rädslan ska värderas. Skulle de rädslor som informanterna talade om men som inte beskrevs så starkt tas med? Jag har valt att ta med alla situationer då socialarbetarna berättat om någon sorts rädsla. Dels har syftet varit att även fånga tillfällena då de erfårit rädsla som inte är så tydliga och uppenbara. Dels har jag ansett det vara viktigt att låta socialarbetarna själva definiera de situationer de upplevt rädsla oavsett hur stark den varit.

När begreppet våld används definieras det som ”mellanmänskliga handlingar som har makt och maktutövning som innersta kärna” (Isdahl 2001). Isdahl skriver:

Våld är varje handling riktad mot en annan person, som genom att denna handling skadar, smärtar, skrämmer eller kränker, får denna person att göra något mot sin vilja eller avstå från att göra något den vill. (Isdahl 2001:34)

Med denna formulering ses våld som ”en funktionell handling som har ett mål och målet är att påverka andra personer” (ibid.2001:35). Maktutövningen kan ta sig olika yttringar. Isdahl har delat in våldet i fem undergrupper: fysiskt, psykiskt, sexuellt, materiellt, och latent våld. Materiellt våld är handlingar som riktas mot ting eller föremål, till exempel att ha sönder föremål med avsikt. Det är lätt att tro att det materiella våldet ”inte är så farligt” då det inte direkt drabbar en person men det sänder signaler om vad en person är kapabel till. Latent våld är ”våld som fungerar i kraft av sin inneboende möjlighet” där enbart *risken* för att bli utsatt för hot och våld styr beteendet (Isdahl 2001:37-64).

4 Tidigare Forskning

4.1 Studier om socialarbetare, våld, hot och rädsla

Smith, McMahon och Nursten (2003) har gjort en brittisk studie av socialarbeters erfarenheter av rädsla. Rädslorna sammanfattades i fyra övergripande områden: Rädsla för att bli anfallen – som de flesta angav, rädsla för att bli dödad, rädsla för att förlora kontrollen/bli överväldigad/övermannad samt rädsla för att bli ogillade och avvisade av chefer och överordnade. Många av studiens deltagare uppskattade att möjligheten att få tala om rädsla och det var en lättnad för dem att andra hade erfarenheter som liknade deras egna (Smith et al. 2003:659-671). Undersökningen följdes upp genom en fråga om hur socialarbetarna reagerat när de upplevt rädsla. Följderna delades in i tre områden:

- Fysiska - som hjärtklappning, skakningar, kramp i magen, torr i munnen och svettiga handflator.
- Kognitiva – som förvirring, att man ”glömmer” hur man ska handla fast man egentligen vet och oro för eget och närståendes liv och hälsa.
- Emotionella – som att vara övertygad om att man kommer att klara sig undan med livet i behåll eller dess motsats; övertygelsen om att man kommer att dö samt längtan till en säker plats.

Det respondenterna upplevde som mest verksamt för att hantera sin rädsla var att få samtala om händelsen, främst med kollegor men också med överordnade. För att stödet skulle uppfattas som positivt var det betydelsefullt att den hjälpande personen inte var dömande och sökte brister (Smith et al. 2004:541-559). Det som upplevdes som minst verksamt var om den andre uppträdde som om ingenting hänt, som om rädslan fanns inne i huvudet på den som var rädd och inte var en manifestation av en upplevelse i den ”verkliga”, externa världen. Samma sak visades även i Littelchilids studie (2005a:392). Slutsatsen i den studien var att ju mer socialarbetare kan lära sig om rädsla, dess manifestationer och vad det innebär för arbetet, desto bättre kommer socialarbetare att kunna reagera och hantera rädslan (Smith et al. 2004:541-559).

Littlechild (2005a,b) visade att den vanligaste följden av att socialarbetarna hade utsatts för våld var oro, ofta blandad med ilska och rädsla, dels under själva händelsen men också när socialarbetarna senare tänkte på vad de varit med om. Den näst vanligaste följden gällde yrkesutövningen. Socialarbetarna berättade om sin oro för hur arbetet med

barnet påverkats och hur det påverkat deras möjlighet till interventioner i familjen i syfte att skydda barnet. Ansvar för att hantera den egna rädslan, för att skydda barnet de arbetade med samt att samarbeta med föräldrar som ibland var aggressiva, försvarsinställda och hotfulla, var en stor stressfaktor för socialarbetarna (ibid.2005b:5:71-72).

Att risken för att utsättas för våld är högre när man arbetar med barnavårdsärenden pekar Newhills och Wexlers (1997) studie på. I en jämförelse mellan socialarbetare som arbetar med barn/ungdomar och socialarbetare som hade andra arbetsområden visade det sig vara signifikant mer troligt att man upplevt en våldshändelse när man arbetade med barn och ungdomar än när man inte gjorde det (ibid.1997: 95-212).

Socialarbetare som blivit granskade på grund av klagomål berättade att de känt sig orättvist beskyllda och dömda när arbetet med att intervensera i familjerna oundvikligen innebar att man kom i konflikt med och sårade klienten. Rowett (1986) och Norris (1990) har visat att när arbetare utsätts för aggressioner och våld kan det få dem att tvivla på sin egen förmåga och kapacitet som professionella yrkesmän och att de oroar sig för hur deras chefer ska reagera (Littlechild 2005b:71).

I en jämförelse mellan brittiska och finska socialarbetare visade att verbalt våld och hot åtgärdades mer effektivt av arbetsgivarna i Finland och att de finska socialarbetarna verkade ha en större tillit till sina egna bedömningar och till sina insatser i familjerna. Slutsatsen blev att det verkar finnas ett större professionellt utrymme och en större handlingsfrihet för finska socialarbetare, än för brittiska. De finska socialarbetarna verkar tillåtas använda sina yrkesskickligheter på ett mindre procedurmässigt sätt med följden att de blir mindre rädda för att utsättas för kritik i sitt arbete (Littlechild 2005b:76).

I en amerikansk studie angående omfattningen, naturen, graden, och effekten av klientvåld mot socialarbetare svarade knappt sex av tio att de hade direkta erfarenheter av en eller flera våldsincidenter någon gång under sin yrkesverksamma tid. Hälften uppgav att de varit utsatta för hot och en fjärdedel berättade om försök till/utförda fysiska angrepp. Hela 63 procent berättade om att de kände kollegor som varit utsatta för minst en våldshändelse (Newhill 2003:45-47).

I en kanadensisk studie om erfarenheter av hot och våld under hela den yrkesverksamma tiden, hade nästan nio av tio socialarbetare varit utsatta för verbala trakasserier. Nästan två tredjedelar berättade om att de hade varit utsatta för hot om fysisk skada. Hela 37 procent hade blivit fysiskt attackerad någon gång under yrkesutövningen. En knapp tredjedel hade utsatts för sexuella trakasserier och en knapp fjärdedel hade

upplevt hot mot familj eller kollegor. (MacDonald & Sirotych 2005:777). Knappt hälften uppgav att man kände sig trygg eller tämligen trygg på arbetsplatsen. Det fanns dock en skillnad hur man uppfattade risken för våld på arbetsplatsen, beroende på befattning. Chefer tenderade inte att se med samma oro på risken för våld som första linjens arbetare (MacDonald & Sirotych 2005:778-779).

Newhill har gjort en översikt över 25 studier gjorda under åren 1976-2001 rörande klientvåld mot socialarbetare. Översikten innehåller brittiska, kanadensiska, och amerikanska studier samt en jämförande studie av israeliska och amerikanska socialarbetare. Definitioner och under hur lång tid undersökningarna avser varierar mellan dessa undersökningar. I studier av hela den yrkesverksamma tiden avseende våld och hot om våld, uppger 24-28 procent av socialarbetarna att de upplevt fysiskt våld. Mellan 50 och 63 procent uppger att de varit utsatta för hot. Högst siffror anges för verbala påhopp, där 58- 89 procent säger sig ha erfårit detta (Newhill 2003:50-53).

Flera av de 25 studierna pekar på att det finns en underrapportering av incidenter med våld och hot om våld. Som exempel kan nämnas Skolnik-Ackers et al. (1993 i Newhill 2003:42-43) studie där en dryg fjärdedel av informanterna svarade att de varit med om övergrepp såsom, knuffar, slag och fasthållning. Men när samma respondenter ombads beskriva hur övergreppen påverkat dem gav hälften exempel på fysiska och känslomässiga reaktioner trots att endast en dryg fjärdedel hade uppgivit att de hade erfarenhet av övergrepp. Samma mönster fanns för verbala övergrepp. Littlechild (2005b) visade på liknade resultat. Studien gjordes i två faser, där en formulärundersökning följdes upp med djupintervjuer. Enligt svaren i frågeformulären var våld tämligen sällsynt men i djupintervjuerna visade sig att respondenterna ha upplevt mer fysiskt våld än de först angett. Socialarbetarna beskrev något som de benämnde som indirekt våld som den vanligaste formen av våld. Littlechild kallade detta ”Developing Violent Scenarios” (fortsättningsvis förkortat DVS) vilket innebär att det under en längre tid i förhållandet mellan socialarbetare och klient växer fram en hotfull och fientlig miljö/stämning. Klientens avsikt är att skrämja och handlingsförlama socialarbetaren och den sortens våld beskrivs som svårare att identifiera och bemöta. Anställda som vanligtvis kände ett gott stöd från arbetsledningen rörande sin fysiska säkerhet, upplevde sig i dessa DVS-situationer osäkra på omfattningen av stödet (Littlechild 2005a:392, 2005b:61-69). Sammanfattningsvis pekar studierna på att våld eller hot om våld från klienter är något som många socialarbetare även internationellt har erfarenhet av.

TVå svenska studier rör yrkeskategorier som tangerar socialarbetarnas. Sveriges Psykologförbund har undersökt psykologers erfarenheter av rädsla i samband med hot och våld. Sju av tio uppgav att de någon gång känt sig rädda under yrkesutövning och fyra av tio uppgav att de varit utsatta för hot men endast elva procent anmälde hotet. Orsaker till att de inte gjorde anmälan var att de inte bedömde hotet som tillräckligt allvarligt, att det ingår att bli utsatt i arbetet samt att hotet var förtäckt och inte uttryckligt. (Sveriges Psykologförbund 2006).

En undersökning av hot och våld i kriminalvården visar att en knapp fjärdedel av de tillfrågade kriminalvårdarna utsatts för hot. Knappt en av tio har drabbats för allvarliga trakasserier och sex procent anger att de varit utsatta för våld. Ca fem procent av kriminalvårdarna på häkten uppger att hot riktats mot deras anhöriga. Främst handlar det om att hot mot vårdaren även innefattar hot mot anhöriga och alltså inte uttalas direkt till den anhörige (BRÅ 2006).

4.2 Rädsla och dess följder

Rädsla är en funktionell känsla då den ger signal om att en eventuell fara hotar. Den hjälper oss att undvika risker och farliga situationer. Människor känner rädsla olika starkt beroende på vilka de är som personer och beroende på situation. När individen tolkar en händelse som ett hot eller en fara reagerar kroppen fysiskt och psykiskt för att beredas på kamp och/eller flykt (Sandström 2007:100-103).

Några av de första rädsorna ett spädbarn känner är det som kan kallas främlingsrädsla och separationsångest. Främlingsrädslan förkroppsligar det som är okänt och annorlunda. Det är en känsla som skyddar individen från att ge sig in i farliga situationer. Separationsångest handlar om hotet om att bli övergiven och lämnad ensam. Rädslan för att förlora dem man älskar kan sägas vara en existentiell ångest. Den uttrycker att våra liv är starkt känslomässigt beroende av andra. Dessa rädslor följer människan under hela livscykeln (Tamm 2003:13-14).

En annan känsla som kan följa människan genom livet är rädslan för att misslyckas eller prestationsångest. Den tycks från början uppstå när ett barn är rädd för att förlora föräldrarnas kärlek. Individen duger inte för vem den är utan för vad den gör. Som vuxen kan detta föra med sig att man inte vågar pröva utmaningar (Fahrman 1996:111). Rädsla

uppstår även då vi står inför situationer som vi inte kan bemästra, som vi saknar kontroll över. En faktor som påverkar hur mycket ett barn oroar sig är hur väl barnet fått sina grundläggande behov av kärlek och trygghet tillgodosedda som liten. Annat som påverkar är vilken möjlighet barnet ges att tala med vuxna om sin ångest och rädsla och om barnet blir taget på allvar (ibid. 1996:110-112).

En vanlig följd för socialarbetare som utsatts för klientvåld är känslomässig kris, som hos vilket brottsoffer som helst. Även posttraumatiskt stressyndrom förekommer. En annan vanlig följd är att socialarbetare ofta tar på sig skulden för våldet (Newhill 2003:223-228). Det tycks vara så att det är mindre skräckfyllt att själv gjort något fel än att känna att våldet bara oförklarligt hände (Sandström 1996:159). Det är inte ovanligt att kollegor ger socialarbetaren ansvaret för det som hänt, kanske en form av kollektiv förnekelse: Om våldshändelsen utlöstes av att kollegan handlade ”fel” innebär det att de andra kan klara sig undan våldet om de agerar ”rätt”. I personalgrupper där rädslan förnekas är det inte ovanligt med att andras upplevelse av rädsla förringas, att rädda kollegor bemöts med förakt, att problemet framställs som olösligt eller att offret görs ansvarigt för det hot eller våld som han/hon utsatts för. Andra sätt är att säga att det är rädslan som framkallar faran och inte tvärtom eller att skoja till det för att inte behöva ta situationen på allvar. Sammanfattningsvis kan ett förnekande av rädsla innebära att intuitiv förmåga att upptäcka faror försämras eller går förlorad, en ökad benägenhet att utsätta sig för onödiga risker, en sämre förmåga att lära av erfarenheter/ta till sig nya skydds beteenden samt svårigheter att bearbeta traumatiska händelser (Sandström 2007:120-122). För att hjälpa socialarbetarna understryker Newhill vikten av att erbjuda traumadebriefing, speciellt till de personer som utsatts för fysiskt våld (ibid. 2003:223).

4.3 Fysisk och psykosocial arbetsmiljö

Jönsson, Tranquist och Peterson (2000) har gjort en longitudinell, jämförande studie av upplevd psykosocial arbetsmiljö hos tolv yrkesgrupper inom HSO-sektorn, varav socialsekreterare är en grupp. Ett resultat är att de svarande ofta hamnar i en lojalitetskonflikt mellan olika intressen. Nästan hälften av informanterna uttrycker att de åtminstone ibland upplever en motsättning mellan de förväntningar klienterna har på dem och de krav lagen ställer. Vanligast är denna lojalitetskonflikt för de yrkesgrupper som

hade myndighetsutövande arbetsuppgifter. I något mindre omfattning upplevde de en lojalitetskonflikten mellan klientens önskemål och chefens krav. De flesta respondenterna i undersökningen fann ett relativt starkt stöd för sitt arbete med klienterna i den lagliga regleringen. Slutsatsen blir att deltagarna uppfattar lagregleringen som ett stöd i arbetet. Det verkade dock inte göra tillämpningen enkel då varannan tillfrågad menade att de åtminstone ibland, tvingas tänja på regler och föreskrifter för att göra ett bra arbete (Jönsson et al. 2000:109). Författarna får ett intryck av:

... att human servicearbetaren relativt ofta hamnar i ett korstryck mellan olika intressen och att relationen till klienten ofta är den kritiska faktorn i så motto att spänningsfältet uppstår mellan klienten å ena sidan och andra styrnings- och lojalitetskällor å den andra. (Jönsson, Tranquist, Peterson, 2000:109)

Pousset (2001) skriver att den som arbetar i en human service organisation befinner sig i ett korstryck av förväntningar både utifrån och inifrån organisationen. Förväntningar utifrån kan komma från medborgare, yrkeskåren, media, klienter, anhöriga till klienter och olika intressegrupper. Alla dessa parter har intresse av hur arbetet i organisationen bedrivs och vilka resultat som åstadkoms. Att förväntningar kommer utifrån har sin grund i att HSO-arbete (Human Service Organization) finansieras av allmänna medel. De som inifrån organisationen har förväntningar på arbetet och dess organisation är chefer och medarbetare. Ytterligare krav kan komma inifrån arbetaren själv i form av egna värderingar. De olika intressenterna har olika, motstående förväntningar på den som arbetar i organisationen och det är då korstrycket uppstår (Pousette i Jönsson et al. 2003:13). Det blir nödvändigt för den anställde att göra en sammanvägning av de olika förväntningarna för att därefter göra någon form av prioritering. Motsatta krav kan framkalla känslor av rolloklarhet, rollkonflikt eller rollöverlastning. Detta är stressorer i den psykosociala arbetsmiljön (Jönsson et al. 2000:109-110).

5 METOD

5.1 Metodval

Utifrån min forskningsfråga har jag ställt mig i den hermeneutiska vetenskaps-traditionen som har som grundtanke att den kunskap som efterfrågas är hur man kan förstå innebörder och intentioner hos unika människor och företeelser sedda i sitt sammanhang av tid, rum, och mening (Sjöström 1994:73).

Jag har använt mig av en kvalitativ metod då jag bedömde att en sådan metod lämpar sig bättre än en kvantitativ för att uppnå mitt syfte med studien. För att få svar på mina forskningsfrågor behöver jag få ta del socialarbetarnas erfarenheter och upplevelser av delar av sitt yrkesliv. Min avsikt är att söka förstå och tolka vad deras berättelser innehåller och betyder. Med Kvaless (1997) ord behöver jag få ”beskrivningar av den intervjuades livsvärld i avsikt att tolka deras mening” (ibid.1997:117). En kvalitativ metod innebär att man ”närmar sig, frågar och lyssnar på de människor man intresserar sig för” (Kristiansen 2000:65) och det bör ge goda förutsättningar att uppnå studiens syfte.

Jag har undersökt ett område som är relativt lite studerat, även om det är väl känt, där jag sökt finna ny förståelse i ämnet och förhoppningsvis har studien gett upphov till nya frågor att utforska. Studien har därmed ett explorativt anslag då jag sökt ”upptäcka nya dimensioner hos det ämne som är föremål för undersökningen” (Kvale 1997:96-97). Syftet med en explorativ studie är att inhämta så mycket information som möjligt om ett bestämt problemområde. Då lämpar sig en kvalitativ metod med dess möjligheter till flexibilitet och öppenhet.

Jag har använt det Thomsson (2002) kallar reflexiva intervjuer. Hon skriver att den som vill arbeta med en reflexiv intervju vill göra en eftertänksam undersökning där kunskapen ständigt återspeglas ur olika vinklar. Forskaren pendlar mellan hanteringen av den berättelse deltagarna ger, de tolkningar som intervjuaren och undersökningsledaren själva gör, kritiska prövningar av de tolkningar som görs och reflexioner över teoretiska antaganden, språk och maktaspekter (Thomsson 2002:38-40). Till min hjälp under intervjuerna har jag haft fyra nedskrivna teman med några färdigformulerade frågor under varje område. Teman har varit upplevelse av rädsla, hantering av rädsla, rädlans påverkan på arbetet och stöd och organisation (Se bilaga 1). En reflexiv intervju väcker

nya frågor som inte är möjliga att förutse. Det medför någon sorts expansion i frågandet och ytterligare frågställningar kan komma till (Thomsson 2002:59-61). Så har skett under mina intervjuer.

5.2 Deltagarna

Intervjudeltagarna har varit sju till antalet. Socialtjänsten kontaktades i två kommuner och ombads undersöka om det fanns personer på deras arbetsplatser som kunde tänkas vara intresserade av att delta i studien. Tre intervjupersoner rekryterade jag genom att själv tillfråga dem. Två kriterier för dem jag tillfrågade var att vi inte hade arbetat tillsammans tidigare och troligen inte heller skulle komma att göra det inom en överskådlig framtid. Jag eftersträvade att få både kvinnliga och manliga intervjudeltagare med varierat antal år i yrket och de skulle helst arbeta inom olika verksamheter i socialtjänsten. Tre av de sju informanterna arbetade med utrednings- och behandlingsarbete med barn och familjer, två med försörjningsstöd och två med missbruksvård. Två är män. Åldrarna varierar från ca 25 till 60 år. Genomsnittligt antal år i yrket är 18. Alla utom en som var arbetsledare, tjänstgjorde som socialsekreterare när de intervjuades.

5.3 Etiska överväganden

Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet (HSFR) utvecklade på sin tid forskningsetiska principer för humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Syftet med dessa principer är att värna den enskilda individens rättigheter samtidigt som forskning ska kunna vara möjlig att genomföra. Kravet på skydd för individen sammanfattas i fyra huvudkrav på forskningen: *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*.

Deltagarna har muntligen informerats om syftet med min studie, dels vid den första telefonkontakten och dels innan intervjuerna inleddes. Alla har därefter samtyckt till att vara med i undersökningen. Socialarbetarna har lovats anonymitet och därför har jag gett

dem fingerade namn, tagit bort geografiska hännyftningar och annan information som skulle kunna ge en möjlighet till identifiering från citaten och i presentationen.

Socialarbetare räknas inte till de grupper som i forskningssammanhang kallas utsatta, som till exempel barn. Mina forskningsfrågor är dock av känslig natur eftersom frågorna riskerar att blottlägga skeenden där deltagarna inte lyckats i sitt arbete, framför allt när det gäller frågorna om hur rädslan påverkat arbetet negativt. Jag frågar efter tillfällen när socialarbetare har misslyckats i sitt arbete. Att socialarbetarna delat med sig av erfarenheter som inte ställer dem i det bästa ljuset förtjänar uppskattning och hänsyn. Syftet med frågorna är att finna *förbättringsområden* inte att ge tillfälle till klander. Många av de rädslor som jag redovisar i empiridelen är allmänmänskliga och de flesta kan känna igen sig. Min förhoppning är att läsaren förmår finna förståelse för deras svagheter genom att sätta sig in i deras position.

5.4 Genomförande av studien

Intervjuerna tog mellan en till en och en halv timme och gjordes med ett undantag på respondentens arbetsplats. En intervju gjordes på min arbetsplats då förutsättningarna för att det skulle vara lugnt och ostört var bättre där. Intervjuerna bandades. Jag började med att skriva ut intervjuerna själv men insåg att om studien skulle bli klar inom överskådlig tid behövde jag hjälp med detta moment. En kvinna som har stor erfarenhet av att transkribera intervjuer bistod mig med detta. Utskrifterna inkluderar tankepauser, kommentarer om skratt, harklingar och humningar. Inspelningen av intervjun med Cecilia misslyckades vilket har lett till att endast sex av de sju intervjuerna kunde skrivas ut. Jag gjorde anteckningar ur minnet efter denna intervju men de blev dock ej så omfattande vilket gjort att jag inte kunnat använda den intervjun som jag önskade.

Citaten är inte alltid ordagrant återgivna. Det finns flera skäl till det. Som sagt har jag tagit bort information som skulle kunna avslöja informantens identitet. Jag har även gjort en varsam redigering av citaten för att de inte skulle bli alltför långa, till exempel med mycket tankepauser. Jag har i vissa fall tagit bort ord som ”liksom, alltså va”. Ibland har jag ändrat ordföljden. I talspråket vänder vi ibland på ordningsföljden i en mening eller hoppar över ord eller skjutur in bisatser om något annat mitt i det vi talar om. Har jag utelämnat några ord har jag markerat det /.../ Har jag utelämnat längre stycken ur ett citat

är det markerat med /---/. Mina egna frågor i citaten har jag kursiverat och satt inom parentes. Avsikten med dessa revideringar har varit att öka läsbarheten utan att förändra mening och innehåll i citaten.

5.5 Analysmetod

Analys av ett kvalitativt material innebär att forskaren gör *en tolkning* av materialet. Tebelius (1987) beskriver tolkningsprocessen som en ordningsskapande verksamhet där man försöker ge struktur och mening åt det budskap som uppfattats i texten. Forskaren försöker att hitta meningsbärande enheter i texterna, till exempel karaktäristiska företeelser, teoretiskt konstruerade kategorier, eller händelser (Tebelius 1987:127).

Thomsson (2002) skriver att en reflexiv studie är en ständigt pågående tolkande analys under hela forskningsprocessen. Analysen är både systematisk och osystematisk om vartannat. Systematisk därför att forskaren kan bestämma sig för att reflektera över vissa bestämda saker, osystematisk därför att forskaren tillåter sig och driver sig till att reflektera över det som dyker upp under intervjuerna oavsett var det kan tänkas leda (Thomsson 2002:146). Kvale skriver om att ”skapa mening Ad hoc” det vill säga att använda ”olika angreppssätt och tekniker för att skapa mening” (Kvale 1997:184). Han skriver att forskaren först kan läsa igenom intervjuerna och skaffa sig ett allmänt intryck. Därefter kan hon/han gå tillbaka till särskilda delar för att eventuellt göra kvantifieringar av vissa yttranden och

... göra djupare tolkningar av speciella yttranden, omvandla delar av intervjun till berättelser, utarbeta metaforer för att fånga materialet, försöka visualisera resultatet i flödesdiagram och så vidare (ibid. 1997:184).

Ovanstående beskriver väl vad jag har gjort under min analys. Jag förde anteckningar efter intervjutillfällena. Syftet var att ta tillvara direkta reflexioner och ytterligare frågor som uppstod under vägen. Efter en genomläsning samlade jag intressanta citat från varje intervju. Därefter strukturerade jag citaten från varje enskild intervju i kategorier utifrån de frågeställningar studien har. Sedan gick jag igenom varje intervju minst två-tre gånger för att fånga sådant som jag förbisåg vid de första genomläsningarna. Efter detta

sammanställde jag citaten från de enskilda intervjuerna under respektive kategori för att söka efter gemensamma mönster. Kategorierna har sedermera fått underkategorier. Slutligen gjorde jag en kvantifiering av materialet för att se vad som var återkommande svar eller fenomen från mer än en deltagare men också för att se vad som ”stack ut” och därigenom blev intressant.

5.6 Validitet och reliabilitet

Validitet handlar om huruvida jag har undersökt vad jag avsett att undersöka. Återspeglar min redovisning på ett trovärdigt sätt hur respondenterna ser på sina upplevelser av rädsla, hur de hanterar dem och hur påverkar detta deras arbete?

Att skriva ut en intervju innebär både för- och nackdelar för validiteten. Fördelen med att ha transkriberat intervjuerna är att jag fått en tämligen ordagrann skriftlig återgivning av vad som sades under intervjuerna, vilket torde öka validiteten i studien (Robson 2002:171). Att kvinnan som skrev ut intervjuerna har lång erfarenhet av att just skriva ut intervjuer i forskningssammanhang samt att vi talade om syftet med utskriften och på vilket sätt jag önskade få intervjuerna utskrivna talar för en god validitet. Att en annan person än jag själv skrivit ut dem är samtidigt en osäkerhetsfaktor. ”Stickprov” har gjorts då jag återvänt till bandinspelningen för att jämföra den med utskriften och då har överensstämmelsen varit god. En utskriven intervju är dock inte samma sak som intervjun i ögonblicket. Något har gått förlorat i bandningen och utskriften. En intervjusituation i ögonblicket med personerna närvarande i rummet med tonfall, känslor, minspel och uttryck är något mer än en pappersprodukt av samtalet. Kvale (1997) uttrycker det så här:

Utskrifter är inte kopior eller representationer av någon ursprunglig verklighet; de är tolkande konstruktioner som fungerar som användbara verktyg för givna syften. Utskrifter är avkontextualiserade samtal; de är abstraktioner, liksom topografiska kartor är abstraktioner av det ursprungliga landskap som de härletts från (ibid. 1997:152).

Jag som gjorde intervjuerna har sedan 1994 arbetet som socialsekreterare på socialförvaltning med olika arbetsuppgifter. Fördelen med det är att jag har en god förståelse av de villkor man arbetar under, hur lagrum som styr arbetet ser ut, vilka situationer som är svåra att hantera mm. Jag har inte minst upplevt rädsla i mitt arbete. Med Robsons (2002:382) ord har jag en "street validity" Jag har haft möjligheten att samgå med intervjudeltagarna och minska deras oro för att blotta sig då de förstått att jag har "suttit i samma båt" som de själva. Insiderperspektivet gav mig även möjlighet att vara ifrågasättande på ett sätt som inte varit möjligt om jag inte känt till hur socialarbetarens vardag fungerar. Det negativa med att vara en del av det som ska studeras är att risken ökar för att jag blir "hemmablind" och att viktiga saker kan ha gått mig förbi. Ytterligare en fara med att vara en insider är att jag kan ha haft svårt att vara tillräckligt objektiv och kritisk under såväl insamling av materialet som i analysen av det samma. Jag har fått arbeta med att byta perspektiv, framför allt i tolkningen av vad socialarbetarna sagt.

Ett sätt att öka validiteten hade varit att göra en metodtriangulering, till exempel genom att även göra en kvantitativ undersökning där jag undersökt omfattningen på hur många socialarbetare som har varit utsatt för våld och hot eller hur många gånger som de varit rädda under senaste året (Robson 2002:174). Ett sätt att minska hoten mot validiteten i en kvalitativ studie är att låta deltagarna få ta del av sina egna intervjuer för att få komma med synpunkter och klarlägganden så att intervjuaren inte missförstått eller feltolkat det de sagt (Robson 2002:175). Jag har sammanställt de citat jag använt från varje intervjudeltagare och låtit dem ta del av dem för att ge dem möjlighet att korrigera sig. Ett ytterligare sätt att öka validiteten hade varit att göra uppföljande *validerande intervjuer* (Kristiansen 2000:74) där jag kunde ha försäkrat mig om att jag uppfattat dem rätt och gjort rätt tolkning av det de sa.

Reliabilitet handlar om hur tillförlitligt forskningsresultatet i en kvalitativ studie är. Ett annat ord för detta är hur konsistenta resultaten är (Kvale 1997:213). Robson skriver om reliabilitet i kvalitativa undersökningar på detta sätt:

This involves not only being thorough, careful, and honest in carrying out the research, but also being able to show others that you have been (ibid. 2002:176).

En viktig fråga är hur väl jag lyckats leva upp till ovanstående under *hela* forskningsprocessen då frågorna om reliabilitet och validitet inte är något som tillhör ett särskilt

stadium av undersökningen utan bör uppmärksammas kontinuerligt under studiens gång (Kvale1997:213). För att göra det möjligt att bedöma för en utomstående har jag redovisat min bakgrund och hur jag gått tillväga i de olika momenten i forskningsprocessen. Jag har berättat om intervjudeltagarna och hur jag rekryterat dem, hur jag genomfört intervjuerna och hur analysen därefter gått till. En reliabilitetsfråga som Kvale lyfter handlar om utskriften av intervjuerna. Kvale skriver att utskriftens kvalitet kan förbättras genom klara instruktioner om syftet med utskriften och utskriftsförfarandet (ibid.1997:150). Något som jag ovan tydliggjort hur jag hanterat.

6 TEORI

Som teoretisk utgångspunkt i min studie använder jag den symboliska interaktionismen. Som benämningen säger, är interaktionen mellan människor en hörnsten i teorin. Teorin säger att vi som människor både skapas och formas i vårt sociala livsrum i samspelet med varandra. Interaktionen sker via det talade språket men även genom kroppsspråket, i våra tankar med oss själva och genom hur vi framträder till exempel med klädkoder (Trost och Levin 1996:83-84). Mead kallade det att vi interagerar med hjälp av gester. När en gest får samma betydelse för både aktörerna blir gesten i en signifikant symbol (ibid.1996:37). Den symboliska interaktionismen förutsätter att individen och samhället ständigt förändras. Samhället beskrivs som en process, något som är ständigt pågående. Även människan är inne i en fortlöpande process som innebär förändring och aktivitet. Det ligger en stark betoning på *nuet*. Det är i *nuet* vi agerar (ibid.1996:21-22). Människan beskrivs vidare ha ett *avsiktsstyrt* jag som handlar med ett syfte (Berg 2004:154).

Termen *definition av situationen* myntades av Thomas och Znaniecki (1918-20 i Trost och Levin 1996). Trost och Levin har förklarat termen så här:

Om människor definierar eller varseblir situationen som verklig, så är den verklig i sina konsekvenser. Det innebär att det en människa varseblir inte bara är hennes verklighet utan att det också styr hennes handlingar (ibid.1996:11-12).

Om en person uppfattar en situation som farlig så blir den farlig för den personen även om det inte är ”objektivt” sant. Eftersom individen tror att situationen är farlig, handlar han/hon därefter. I och med att människan beskrivs som aktiv, i en ständigt pågående process, kan han/hon behöva *omdefiniera situationen*. Förutsättningarna har förändrats, ny kunskap har tillkommit och därmed stämmer inte längre den första definitionen. Människan reagerar inte bara på hur andra handlar utan beteendet är också avhängigt av hur individen tolkar intentionen med den andras handlingar. Personen är med andra ord inriktad mot framtiden, mot hur personen förväntar sig att den andra ska handla (Trost och Levin 1996:50). Situationen skapas av de personer som interagerar men också andra faktorer påverkar, till exempel väder och vind, personens sinnesstämning, hälsa, grupptillhörighet, och var vi befinner oss. Detta får till följd att verkligheten främst är en subjektiv upplevelse. Om sedan alla personer är överens om delar i situationen uppfattas det då som objektivt (Trost och Levin 1996:13-14)

Mead (1934) menade att jaget inte finns från början när en människa föds, utan att det växer fram som ett resultat av en process i relation till andra (ibid.1934:113). Jaget utvecklas genom kommunikation, i relation till dem Mead kallar *signifikanta andra*. Kommunikationen sker via symboler, till exempel det talade språket men också genom ansiktsuttryck och kroppsspråk. Under denna socialisationsprocess tillägnar sig barnet normer, värderingar och förhållningssätt via dessa signifikanta andra. Barnets jag utvecklas. De signifikanta andra är personer som är betydelsefulla för barnet, såsom föräldrar, syskon, kamrater och lärare. De signifikanta andra är inte bara betydelsefulla under barndomen. Genom hela livet har vi människor som vi tycker om, hörsammar och försöker efterlikna (Trost och Levin 1996:51-52).

Mead har ytterligare ett begrepp som han kallar *den generaliserade andre*. Det är ”den grupp eller det organiserade samhälle som ger individen dess jag” (1934:120). Det är anonyma människor som blivit ”man”, ”samhälle” eller ”folk” för individen. Det är samhället som helhet, det institutionella nätverk som alla människor lever inom. Den generaliserande andre ger individen sitt jag genom att hon internaliserar samhällets, gruppens, normer, förväntningar och åsikter. Det sker genom att individen ser hur andra ser på henne själv. I det blir ett annat av Meads begrepp intressanta, det som han kallar *rolltagande, role taking*. Det innebär att, först barnet men sedan även den vuxne, sätter sig själv i den andres position eller situation. Mead kallade det att inta andras attityder eller att känna sympati – att sätta sig in i hur andra människor känner och tänker. Via

dessa interaktioner integreras rollerna som en del av jaget. Individen blir en handlande person genom andras reaktion på henne själv (Mead 1934 i Trost och Levin 1996).

Sympatetisk introspektion infördes som begrepp av Cooley (1909) . Det ligger nära det vi i dag kalla empati och även begreppet role taking. Han skriver:

... putting himself into intimate contact with various sorts of person and allowing them to awake in himself a life similar to their own, which he afterwards , to the best of his ability, recalls and describes. (Cooley 1909:7 i Trost och Levin 1996:61)

Vårt jag formas och utvecklas via introspektion genom att vi sätter oss in i andras situation. Då ser vi också andras uppfattning och bedömning av oss själva. Det i sin tur påverkar och förändrar vårt jag. Man kan säga att vi tittar på oss själva genom att titta på andra. Då ser vi den bild de har av oss som i en spegel – vårt *spegeljag*. Människans sociala jag beskrivs i tre punkter: Vår föreställning om hur vi ter oss för andra. Vår föreställning om den andre personens bedömning av oss och ur dessa föreställningar uppstår slutligen en negativ eller positiv självkänsla (Cooley 1902 (1922) i Trost och Levin 1996).

Cooley (1909) introducerade även begreppet *primärgrupper* som beteckning för de grupper som ”karaktäriseras av ansikte–mot–ansikte-kontakt och samarbete” Det är grupper som är känslomässigt viktiga för individen. Dessa grupper är grundläggande för att skapa den sociala omgivning i vilken personens grundläggande tänkesätt och känslor skapas och vidmakthålls. Kärnfamiljen kan vara en primärgrupp men är det inte alltid. Det som är avgörande för om gruppen är en primärgrupp är om den karaktäriseras av en känslomässig bindning och gemenskap sett från den enskilda individens perspektiv. Det som är en primärgrupp för en av medlemmarna i gemenskapen är det inte för den andre. Vad som är en primärgrupp kan också variera över tid (Cooley 1909 i Trost och Levin 1996).

Sekundärgruppen är inte Cooleys term men innebär konstellationer och grupper av människor, där den känslomässiga bindningen inte är det grundläggande och där det inte finns någon nära kontakt mellan individerna. Exempel på sekundärgrupper kan vara idrottsföreningen eller arbetsplatsen. Det kan dock finnas flera primärgrupper inom en sekundärgrupp (Trost och Levin 1996:67-70).

Segerstedt (1955) skriver om in- och utgrupper. Individerna är medlem i en mängd olika verkliga grupper, till exempel hushållsgruppen (familjen), arbetsgruppen, kören, fackföreningen och fotbollsföreningen. En ingrupp är en grupp som individen är medlem av och utgruppen är en grupp som individen inte är med i. Grupper kan ha olika status. Om en grupp har hög status för en individ eftersträvar han ofta att bli medlem i den gruppen och tvärtom ifall en grupp har låg status för individen. Det finns även fiktiva grupper. Det är grupper som inte finns i den bemärkelsen att individen inte kan uppvisa ett medlemskap den (Segerstedt 1955 i Trost och Levin 1996).

Goffman (1959) har ett dramaturgiskt perspektiv när han skriver om livet och människorna. Han framställer människan som en aktör. Den agerande befinner sig på en scen för att göra ett framträdande, ett spel i ett drama. På scenen finns medaktörer och det finns också en publik (1959:218-219). Goffman för ett resonemang om *uppriktiga* och *cyniska* aktörer. Han lägger ingen moralisk aspekt på dessa begrepp som vi vanligtvis gör. En ärlig aktör är en person som inte är medveten om den roll han spelar medan en cynisk aktör vet om att han spelar en roll och han identifierar sig inte med den (Goffman 1959:25).

7 EMPIRI OCH ANALYS

7.1 Socialarbetares upplevelse av rädsla och vad som varit upphov till den

Vi människor både skapas och formas i vårt sociala livsrum i samspelet med varandra. Det gäller även mina informanter. Alla berättade om upplevelser av rädsla i sin yrkesutövning. Rädslorna uppkommer i *interaktionen* mellan socialarbetare och klient, socialarbetare och överordnade, socialarbetare och kollegor, socialarbetare och media men också den interaktion som socialarbetaren har med sig själv, det vill säga de känslor och tankar som socialarbetaren har i inre kommunikation. De rädslor som rapporteras av mina intervjudeltagare sammanfaller till stor del med de rädslor som redovisas i Smiths et al. studie (2003) och som sammanfattas i följande fyra övergripande områden. (1) rädsla för att bli anfallen (som de flesta uppgav), (2) rädsla för att bli dödad, (3) rädsla för att

förlora kontrollen/bli överväldigad samt (4) rädsla för att bli utsatt för ogillande och avvisande från chefer och överordnade. Det som skiljer är att mina intervjudeltagare inte framförde rädsla för att förlora kontrollen/bli överväldigad och att de i stället talade om rädslan för ansvaret i svårbedömda situationer där optimala handlingsalternativ saknas .

7.1.1 Rädsla för att bli utsatt för hot och våld

De mest uppenbara situationerna där rädsla uppträder är kopplade till våld eller hot om våld riktat mot den egna personen eller en närstående.

Det här hände helt oförberett. Jag var ensam hemma hos den här mannen och vi hade haft en jättebra kontakt och han blev helt galen. /.../ Jag fick inga fysiska skador, men en massa hot. Han jagade mig ut ur lägenheten, ut på hans tomt och i bilen. (*Med tillhygge?*) Nej, inte med tillhygge, men han jagade mig med knytnävarna rakt upp i mitt ansikte. Jag hann inte säga någonting förrän han kom rusande emot mig, genom dörrarna i kåken, och vrålade och skrek. Då är man oförberedd. Jag kunde till slut ta mig in i bilen och ge mig därifrån, men det är rädsla alltså (Jonas, 23 år i yrket).

Lennart har levt sedan 1980-talet med dödshot i perioder från en klient.

...när man har blivit mordhotad alltså, det är ju den centrala, för det är ju den största rädslan som jag har. (Lennart, 25 år i yrket)

För andra har hotelserna kommit vid ett enstaka tillfälle.

Hon blev ganska hotfull i mitt rum då och började skrika eller höja rösten i alla fall... Hon förändrades i sitt sätt på något vis, som gjorde att jag inte kände att jag kunde lita på situationen. Jag hade den inte under kontroll. (Marie, 15 år i yrket)

Långt vanligare skäl till rädsla än direkta våldshändelser är rädslan för en situation *som skulle kunna uppstå*. Även där sammanfaller mina resultat med Smiths et al. resultat som visade på att socialarbetarna känt en förebådande rädsla för att något farligt skulle kunna hända (2003:664). Rädslan väcks inte hos socialarbetaren i samband med en verklig, konkret händelse eller ett uttalat hot. Den antecipatoriska förmågan, det vill säga att kunna föreställa sig ett scenario, skapar oro och fruktan. Trost och Levin (1996) skriver att människans beteende är avhängigt av hur hon tolkar intentionen med den andras handlingar. Vi är med andra ord inriktade mot framtiden, mot hur personen förväntar sig att den andra ska handla. Intervjudeltagarna har berättat om möten med klienter, chefer eller kollegor som framkallat rädsla utifrån att de känt till personens tidigare historia, och att den personen då utsatt andra för olika former av våld, hot och kränkningar. Att fatta beslut som går emot en klient som tidigare har utövat våld mot andra upplevs mer skrämmande än om det gäller en klient utan våldsbenägenhet.

Vi var rädda för att det kunde bli en obehaglig situation då vi skulle berätta att vi skulle omhänderta barnen. Vi visste att den här pappan hade utsatt andra för våld. Han hade knivhuggit en person i ansiktet. (Cecilia, 7 år i yrket)

Rädslan Cecilia ger uttryck för hänger samman med symboliska interaktionismens begrepp ”definition av situationen”. Cecilias rädsla har en påtaglig grund. Klienten har i handling gått över gränsen och skadat andra människor. Utifrån den kunskap Cecilia har definierar hon personen som farlig och som ett potentiellt hot mot henne. Har socialarbetaren tidigare varit med om en skrämmande händelse har socialarbetaren *erfarenhet av* vad som kan hända. Det är inte bara föreställningar om vad som *kan* hända. Intervjupersonerna menar att rädslan blir mer påtaglig utifrån detta.

De informanter som hade hemmavarande barn har berättat om sin oro för att de egna barnen skulle bli utsatta för obehagligheter/ hot/ våld på grund av att de är verksamma som socialarbetare. Socialarbetarna befarar att klienterna ska ta ut missnöje och ilska på barnen som är riktad mot informanten för att de fattat beslut som går emot klienten. En informant hade varit med om att ett tvångsomhändertagande av ett barn blivit en stor nyhet i den lokala tidningen. På grund av detta blev det allmänt känt i samhället vilka socialarbetare som gjort omhändertagandet. Det kom att drabba socialarbetarens barn då de blev utsatta för trakasserier och påtryckningar på grund av att föräldern utfört en av

sina arbetsuppgifter. Annelies rädsla för att något ska hända hennes barn på grund av hennes yrke är inte knutet till något direkt hot eller en konkret person:

Någonting som jag också är väldigt rädd för är att mitt barn ska bli utsatt på grund av mitt yrke./.../ Det finns där bak hela tiden, att jag tänker på att...och även om det inte blir nu...Det kan ju även bli om tio år, om det nu skulle vara så att man jobbar kvar på samma ställe. (Annelie, 3 år i yrket)

Rädslan utgår från en föreställning om vad som skulle kunna hända i verkligheten i framtiden. Om en person föreställer sig någonting tillräckligt levande har något skett i den personens medvetande även om ingenting har hänt i verkligheten. Människor förändras till följd av sina minnen och sina tankar om en händelse, även om världen utanför förblir konstant (Smith et al. 2004:547). Det som sker i den inre interaktionen med oss själva.

Flera av de upplevelser som socialarbetarna har berättat om stämmer väl överens med det Littlechild (2005b) beskriver som den vanligaste formen av våld mot socialarbetare, nämligen det han kallar ”Developing Violent Scenarios” Det innebär att det under en längre tid i förhållandet mellan socialarbetare och klient växer fram en hotfull och fientlig atmosfär som är svår att identifiera och gripa sig an (ibid. 2005:61-81). Det går även att dra paralleller från Isdalhs definition av *latent våld* som innebär att enbart *riskan* för att bli utsatt för någon typ av våld styr beteendet till många av de situationer som socialarbetarna har upplevt, till exempel Cecilias rädsla för mannen som tidigare knivhuggit en person.

Informanterna berättar att de skrämmande händelserna gett reaktioner som varit plågsamma och omfattande. Det har påverkat dem under kortare eller längre perioder. Minst tre av dem har upplevt panik, dödsångest och stor oro. Respondenterna har känt av olika kroppsliga reaktioner som hjärtklappning, yrsel och sömnsvårigheter med mardrömmar. Flera har känt dödsångest och rädslan har ockuperat dem.

Jo, jag dör, kändes det som. /---/ Det går rakt in, jag har inget skydd mot det, inget som helst skydd, Alltså jag faller rakt ner, jag har ingen som helst strategi, jag har inte lärt mig något, jag blir bara ännu räddare. /.../ Jag kan inte tänka logiskt, jag kan inte använda tankar för att hjälpa mig. Jag blir helt invaderad. (Bodil, 18 år i yrket)

För två av informanterna satt reaktionerna kvar länge. De har varit sjukskrivna en tid efter den skrämmande händelsen. En av dem beskriver det som att ständigt gå i ett dis, något hotfullt som ligger i bakgrunden. Båda har fått flashbacks.

Det räcker att jag ser hans bil, en uppseendeväckande stor sak. Han har inget körkort själv, så flashar det ju till där, så det gör det ju fortfarande. Jag blir ju inte rädd, men alltså händelsen kommer ju. (Jonas, 23 år i yrket)

Trots att informanterna är ganska få ger de en god provkarta över både fysiska och psykiska följder av att de utsatts för skrämmande händelser under arbetet.

7.1.2 Rädsla och oro för ansvaret för svårbedömda situationer där optimala handlingsalternativ saknas

I socialarbetarens uppdrag ligger att göra gott, att skapa en förändring till det bättre för den man är satt att hjälpa. För att kunna göra det har socialarbetaren anförtrodd makt att fatta beslut som kan påverka på människors liv. Inte sällan är det fråga om myndighetsutövning som går emot klientens vilja. Att använda den makten på fel sätt beskrivs som skrämmande av de flesta av deltagarna. Vådan av att utsätta klienten för skada genom att göra en felbedömning eller tvingas välja ett handlingsalternativ som man inte säkert vet fungerar eller är uppskattat är en rädsla fem informanter tar upp:

Att göra en utredning för att utreda människors behov, framför allt när det handlar om barn, tror jag att det är väldigt, väldigt, väldigt, vanligt att man känner rädslan för att göra fel. Det finns inget facit liksom. Och ofta är man ju i sådana situationer /.../ alltså man kanske kommer fram till en lösning som inte är riktigt bra. Ingen lösning är riktigt bra men man måste välja någonting. (Elisabeth, 34 år i yrket)

När beslutet är fattat har socialarbetaren att verkställa det som är fastslaget. I intervjuerna har socialarbetarna talat om den ångest som det kan innebära att utföra det som är bestämt.

Vi hade ett omhändertagande här uppe och det var poliser här och ja, det var fruktansvärt obehag, ångest och olust omkring det här och ja, det tyckte jag var jättejobbigt. (Bodil, 18 år i yrket)

Även denna rädsla hänger ihop med hur socialarbetaren definierar situationen och beror på att människor och samhällen befinner sig i en ständig förändring (Troost och Levin 1996:37). En bedömning måste göras i ett nuläge med det underlag som då finns till hands. Till sin hjälp har socialarbetaren sina yrkeskunskaper, lagar, forskningsresultat och egna och andras tidigare erfarenheter men det kommer aldrig att vara tillräckliga instrument eftersom varje klient, situation och tidpunkt är *unik*. Socialarbetaren har ansvar för att göra gott men har inte alltid goda lösningar att erbjuda. Rädslan uppstår genom att den definition av situationen som man gör i nuet kan te sig felaktig efter några dagar månader eller år då man har facit i hand. I interaktionistiska termer har situationen omdefinierats. Rädslan ligger i att bli ansvarig för något som var svårt, kanske omöjligt att förutse och ta ansvar för. Bodil satte under intervjun ord på problemet.

Vi gör ju bedömningar. Vi har ju inget facit, vi kan aldrig få facit. Och det måste man också ha med sig som en trygghet eller en vetskap i det här jobbet, tycker jag, för att våga vara i det här jobbet då. (Bodil, 18 år i yrket)

Det finns många som har åsikter och tankar om hur det sociala arbetet skall bedrivas. En orsak till det är att stor del av det sociala arbetet är offentligt finansierat (Jönsson et al. 2003:13). Flera informanter upplever förväntningar på sig och sitt arbete från många olika håll, från klienter, chefer, allmänheten, kollegor och inte minst från sig själva.

Jag tycker att det är en yrkeskår som är oerhört utsatt. Det måste jag säga. På så många plan, också inifrån organisationen, Socialarbetare är ganska ensamma, utsatta på många sätt./---/Man ska leva upp till alla förväntningar. Man har klientens förväntningar./---/Så har man sina överordnades

förväntningar och politikernas förväntningar och alltihop. (Elisabeth, 34 år i yrket)

Mina informanter erfar det korstryck som Pousette (2003) talar om. Förväntningarna är många och motsägelsefulla när socialarbetaren har ansvaret att fatta ett beslut. Sannolikheten att det är ett beslut som alla intressenter är nöjda med är inte hög. Hur hon än gör kommer någon att känna sig inte lyssnad på, förbigången eller kränkt. Att befinna sig i detta korstryck kan orsaka ångest och ge en känsla av vad man än gör kommer det att bli fel. Man kommer att misslyckas och riskerar att få kritik för det man gjort eller inte gjort. Denna situation är den grundförutsättning som socialarbetaren ständigt befinner sig i och som är ständigt närvarande. Mina respondenters upplevelse stämmer väl överens med vad de tillfrågade i Jönssons et al. (2003) undersökning om psykosocial arbetsmiljö svarade. Undersökningen visade att nästan hälften av human service arbetarna uttryckte att de åtminstone ibland upplever en motsättning mellan de krav lagen ställer på dem och de förväntningar klienterna har. Detta var vanligast för de yrkesgrupper som har myndighetsutövande uppgifter, vilket socialarbetare ofta har. Varannan tillfrågad menade att de åtminstone ibland, tvingas tänja på regler och föreskrifter för att göra ett bra arbete (Jönsson et al. 2000:109).

Krogstrup (2003) talar om tama och vilda problem. Tama problem är problem som har målen och insatserna klara och där det finns tydliga kriterier för vad som kan ses som en framgång. Det finns kriterier för att avgöra när den optimala lösningen är funnen. Vilda problem har en annan beskaffenhet. De är inte klart definierade och det kan vara svårt att utskilja dem från andra problem. Målet för problemets lösning är inte klart definierat och det finns inte heller några kriterier för när den optimala lösningen är uppnådd (Krogstrup 2003). Beskrivningen av de vilda problemen stämmer väl in på det intervjudeltagarna har upplevt. Tama problem har en ”objektiv”, mätbar lösning medan det vilda problemets lösning kommer att var avhängigt av vem som gör värderingen av dess lösning. Sociala problem har ofta en komplicerad karaktär med många interagerande och sammanhängande variabler. De gör att det inte alltid är möjligt att precist föreskriva hur den optimala insatsen ser ut och hur den ska organiseras (Krogstrup 2003).

7.1.3 Rädsla och oro för att bli ansedd som oduglig och dålig i andras ögon

Att inte betraktas som duglig och kompetent eller att anses som mindre värd i egna, överordnades, klienters, och kollegors ögon är en rädsla som nästan alla deltagarna visade sig ha. Fyra av de intervjuade har tagit upp rädslan för chefer och politiker.

Man är rädd för chefen. Ja, det tror jag många är. (*Vad tror du man är rädd för?*) Jobbet. Att chefen ska lägga sig i jobbet eller att man blir förbigången på olika sätt. Man vill inte stöta sig och man är inte den man är egentligen. (Jonas, 23 år i yrket)

Smith et al. (2003:667) fann en liknade rädsla hos brittiska socialarbetare som talade om rädsla för ogillande och förkastelse av chefer på grund av konsekvenserna av något de gjort eller inte gjort i olika situationer.

Två intervjudeltagare känner eller har känt obehag och rädsla för och undviker helst situationer som innebär konflikter och risk för att utsättas för andras vrede. Rädsla finns även för att bli kritiserad av den egna yrkeskåren och kollegorna.

Det finns ju småsaker som man tycker är obehagliga. Och just sådana här saker som vad kollegorna ska tycka och tänka när man tar upp olika ärenden då. (Annelie, 3 år i yrket)

Ett sätt att förstå denna rädsla är att den är ett utslag av prestationsångest. Vi är rädda för att förlora andras kärlek och gillande om vi inte lyckas. Som Cooley (1909) menade förmas och utvecklas vårt jag via introspektion genom att vi sätter oss in i andras situation. Då ser vi också andras uppfattning och bedömning av oss själva. Denna spegling kan påverka och förändra vårt jag. ”Vad ska kollegorna tycka och tänka?” Om socialarbetaren medger att det finns situationer och arbetsuppgifter som hon/han uppfattar som skrämmande och svåra, finns risken att andra kommer att döma socialarbetaren som feg, oduglig och inkompetent. I och med att människan kan leva sig in i hur andra människor tänker finns risken att socialarbetaren tar till sig den andres förmenta bild av honom själv och definierar sig själv på samma vis. Det kan påverka självförtroendet.

Men sedan är det ju som sagt också rädslan för att göra fel och...ja, bli dålig. Rädsla för att bli betraktad som dålig och inte duga. /.../ Att följderna av det kanske blir att man tappar självförtroendet eller att man måste ta itu med en kritik på något vis då. Det är ju inte så roligt. (Marie, 15 år i yrket)

I detta kan ligga rädsla för att bli betraktad och mött som en särpling, en avvikare. En rädsla för att bli separerad från den grupp man tillhör. Behovet av att höra till och att upprätthålla känslomässiga band till andra kanske inte kan tillfredsställas.

Fyra av informanterna kände en rädsla för överordnade. I kapitel 7.1.1 har jag resonerat om vad som kan hända när socialarbetaren får kännedom om vad en klient varit kapabel till tidigare. Samma sak förekommer alltså i förhållandet till chefer och kollegor. Har socialarbetaren till exempel upplevt att en kollega blivit utsatt för något (kritik, ilska, att bli förbigången) gör det att rädslan ökar för att man själv ska bli utsatt för något liknande. Men rädslan för chefen har ytterligare en dimension än att känna sig rädd och osäker inför en kollega. I chefens roll ligger mandatet att bestämma om sådant som kan ge efterverkningar för individen. Arbetsledare har en reell möjlighet att till exempel påverka arbetsuppgifter, lön och befordran. De har makt att påverka socialarbetarens liv.

7.1.4 Rädsla och oro för att bli utsatt för granskning med risk för att bli stigmatiserad

Under de senaste åren har flera TV-program undersökt hur socialtjänsten arbetat i enskilda familjer och granskningarna har inte alltid utfallit till socialtjänstens fördel och socialarbetarens tillkortakommanden har lyfts fram. Programmen har följts upp av tidningar i artiklar och på debattsidorna. Två av informanterna hade upplevt en sådan situation och ytterligare en har utifrån detta tagit upp rädslan för att bli utsatt för medias granskning.

Att bli uthängd... kritiserad... uthängd i pressen. Det har nog blivit en ny skräck, en modern skräck så att säga. Jag tror att Josefsson är ett spöke för socialsekreterare.” (Elisabeth, 34 år i yrket)

Risken för att bli granskad i pressen och behöva stå till svars för det arbete man gjort är liten. Att bli utpekad av media som en okunnig socialarbetare som utsatt klienter för skada, i stället för att hjälpa dem, innebär att socialarbetaren har misslyckats. En av samhällets medborgare som fått ett offentligt uppdrag att utföra har inte skött sitt åliggande. Socialarbetaren har försummat de normer och regler som ”den generaliserande andre” satt upp. Dels kan det handla om att bryta mot den formella lagen (till exempel SoL, LVU, Förvaltningslagen) dels om att bryta mot informella normer (till exempel att en socialarbetare bör vara god, empatisk och modig). Smith et al. menar i sin undersökning att denna rädsla, åtminstone delvis, kan förstås som en konsekvens av att många socialarbetare upplever att de arbetar i en ”klanderkultur, syndabockskultur”. Att politiker, utredningar och delar av media, är snabba med att kritisera och skämma ut socialarbetare (ibid. 2003:667).

Att media har så stor genomslagskraft ökar rädslan hos socialarbetaren. Det kan handla om att ställas till svars inför sitt land, sin stad, sitt samhälle.

Det är en makt som ingen kommer åt./.../Det handlar ju inte bara om socialtjänsten, utan media har ju.... De lever ju ett eget liv och har ett eget regelverk. (*Ibland kallas media tredje statsmakten...?*) Tredje statsmakten, ja, och jag tycker nästan de är första. /.../ Vem granskar tredje statsmakten? De skriver en liten notis, en rättelse, att vi har fått, vi har gjort fel... (Bodil, 18 år i yrket)

Har socialarbetaren figurerat i negativa sammanhang i TV på bästa sändningstid eller på första sidan i kvällspressen blir utrymmet litet för individen att hitta en plattform där han fortfarande kan bli betraktad som bra, kunnig och duglig. Medias definition av situationen blir förhärskande. Utrymmet för den enskilda individen att förklara hur han själv definierat situationen är litet och det är svårt att göra sin röst hörd och få genomslag på samma sätt som media får. Även i Littlechilds studie lyfts detta dilemma fram. Flera av de svarande berättade om när de blivit granskade på grund av klagomål och att det fått dem att känna sig beskyllda och dömda när arbetet med att intervensera i familjerna i sig oundvikligen innebär att man kommer i konflikt med och sårar klienten 2005:35:387-401). Utöver att bli granskad i media kan man bli föremål för länsstyrelsens tillsyn.

Det är också rädslan att göra paragrafmässigt fel. Att inte vara korrekt, att inte följa lagen, att få anmälningar... Det är obehagligt med anmälningar från alla.
(Elisabeth, 34 år i yrket)

Rädslan handlar om att bli ställd till svars för något som man gjort/inte gjort eller inte hade kunnat påverka. Den har en reell grund just därför att socialarbetaren inte kan veta att den genomförda lösningen är den mest optimala vilket jag har diskuterat i kap 6.1.2. Även brittiska socialarbete gav uttryck för samma rädsla och den blandades med oron för att den som utför granskningen inte ska förstå den komplexitet som arbetet innebär (Smith et al. 2003:667). De flesta socialarbetare har förmodligen någon gång ha gjort en felbedömning. Rädslan handlar förstås också om att socialarbetaren kan ha gjort formella fel på grund av okunskap, slarv, stress, otydlig arbetsledning mm. Om han/hon då utsätts för granskning kommer den som synar socialarbetarens resultat att kunna peka på brister. Granskningen har alltså orsakat två rädslor, en för bristande förutseende en för formella fel.

7.2 Strategier för att hantera rädslan

7.2.1 Säkerhetsstrategier

Informanterna har berättat om olika metoder som de använder för att förebygga och ha som hjälp vid hot om våld och våld. Det handlar om lösningar som säkerhetsdörrar och larm. Flera av socialarbetarna har dock framfört att de inte vet vad de ska göra om en kollega larmar mer än att de så snabbt som möjligt ska ta sig till den larmandes arbetsrum. Väl där finns inga anvisningar om hur man ska agera. Hur säkerhetsföreskrifterna runt larm ska fungera finns reglerat i 7§ AFS 1993:2 där det står att det ska finnas fastställda rutiner för vem som skall ta emot larm och vilka åtgärder som ska som skall vidtas vid larm. Det ska dessutom genomföras regelbundna övningar av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm. En informant framförde kritik mot samtalsrummets placering. Han menade att det var svårt att ta sig i säkerhet vid en hotfull situation då det inte finns någon extra flyktdörr eftersom rummet är placerat längst bort i slutet av en lång korridor.

Andra säkerhetsåtgärder som socialarbetarna talar om är att avstå från ensamarbete, särskilt om det handlar om hotfulla klienter, eller att undvika lokaler som inte erbjuder en trygg miljö, som till exempel hembesök. Även detta finns reglerat i AFS 1993:2 i §§ 6 och 8.

En ytterligare förebyggande strategi är att socialarbetarna väljer vilka ärenden de går in i från början. Finns det en obehagskänsla innan hon eller han har träffat klienten eller för typen av ärende avböjer de ärendet. Flera av intervjupersonerna uppgav att de från början väljer bort klienter som bor i samma bostadsområde eller har barn i samma skola som de egna barnen. Förutom den jävsituation som kan uppstå om man redan känner varandra, är syftet att minimera risken för att utanför arbetet stöta på klienter som kan vara hotfulla och våldsamma.

På en socialförvaltning med erfarenhet av allvariga hot har man infört nya rutiner för att förebygga riskfulla situationer. De innebär att socialarbetaren ska fylla i en riskbedömning för varje klient. Därefter har arbetsledningen att avgöra vilka säkerhetsrutiner som ska tillämpas i arbetet med klienten.

Flera av informanterna uppger att de tagit hjälp av polisen, ofta i förebyggande syfte då man kalkylerat med en risk i den arbetsuppgift som skulle utföras.

Vi skulle omhänderta ett par små barn, och vi visste att i lägenheten där fanns det också kända missbrukare. Och då kände jag mig... inte *rädd*, rädd utan mera: 'Här finns en fara. Vi tar med oss polisen'. (Elisabeth, 34 år i yrket)

För de två informanterna som varit med om de fysiskt allvarligaste händelserna var det självklart för arbetsledningen att polisanmäla det som skett.

Att döma av respondenternas svar tycks det praktiska säkerhetstänkandet vara tämligen väl förankrat både hos socialarbetarna och i deras organisationer. En förklaring till detta är förmodligen lagstiftningen. Flera av deltagarna menar dock att säkerhetstänkande på arbetsplatserna kan förbättras. I 3 § AFS 1993:2 står att det ska finnas säkerhetsrutiner som skall hållas aktuella och vara kända av alla som kan beröras av riskerna. Annelie påtalar att hon inte känner till detta fullt ut.

Det kanske är genomtänkt, men de har inte förmedlat det till mig, eller så är det jag som har missat. (Annelie, 3 år i yrket)

Annelie är i gott sällskap med de psykologer som tillfrågades om sina erfarenheter av hot och våld. Sex av tio svarade att de inte fått information och utbildning från arbetsgivaren när det gäller att hantera hot och våld. Drygt sju av tio känner inte till Arbetsmiljöverkets föreskrift om våld och hot i arbetsmiljön (Sveriges Psykologförbund 2006).

Säkerhetsåtgärderna och lagstiftningen har utvecklats dels för att förebygga att farliga situationer uppstår, dels för att se till att det finns tillgång till hjälp om något skulle hända. Metoder har utvecklats eftersom socialarbetarnas arbetsuppgifter har *definierats som potentiellt farliga* av lagstiftarna, arbetsledning och personal. Metoderna ger ett grundskydd för socialarbetaren, även i situationer som inte i förväg uppfattats som farliga. De finns för säkerhets skull. Ett exempel är när Jonas oförberett blir överfallen vid ett tillfälle då han ensam gjorde hembesök hos en klient (Se under kap.7.1.1). Han hade haft kontakt med klienten under en längre tid och deras relation hade varit god. Jonas hade utifrån detta gjort en oriktig bedömning av hur klienten skulle agera i framtiden. Det är i situationer som denna som det kan bli riktigt farligt för socialarbetaren. Jonas hade felbedömt faran och därmed frångått nödvändiga säkerhetsstrategier.

7.2.2 Psykosocialt stöd

Även det psykosociala omhändertagandet finns reglerat i Arbetsmiljöverkets föreskrifter om åtgärder vid våld och hot. Det är inte närmare beskrivet hur omhändertagandet ska utföras mer än att i arbete med ”återkommande våld eller hot om våld skall arbetstagarna få särskilt stöd och handledning” (§5 AFS 1993:2). I intervjuerna har det framkommit att det psykosociala stödet uppfattas som mycket viktigt av deltagarna för att kunna ta hand om sina rädslor. Dels när rädsla och oro redan uppstått men också i förebyggande syfte. Kännetecknade är att alla intervjudeltagarna efterfrågar ytterligare psykosocialt omhändertagande från sina chefer och de organisationer de arbetar i. Vikten av chefers och arbetsledningens stöd framkom även i Littlechilds studie och även där saknades det ofta (Littlechild 2005a:392).

Informanterna talar mest om stödet de upplever från sin arbetsgrupp och sina kollegor. De stöttar och uppmuntrar varandra och delar svåra och obehagliga erfarenheter

med varandra. Förutsättningen för att de ska våga dela med sig är att de känner sig trygga med de personer de talar med.

Jag tror mycket väl att man kan prata om att vara rädd, men då måste det vara en trygg grupp och inte på kafferasten. (Marie, 15 år i yrket)

Mina resultat överensstämmer med vad Smiths et al. undersökning visade, nämligen att det respondenterna upplevt som mest verksamt för att hantera sin rädsla var att få samtala om händelsen, främst med kollegor men också med överordnade. De tyckte att det var en lättnad att andra hade erfarenheter som liknade deras egna (2004:541-559, 2003:659-671). Även relationer i det privata livet är till god hjälp när socialarbetarna upplevt rädsla i yrket. Primärgrupper beskrivs som ”grupper som är känslomässigt viktiga för individen” (Cooley 1909:23 i Trost och Levin 1996:67). Som jag förstår det är det bland annat informantens primärgrupper som ger dem stöd i skrämmande situationer. Det är dessa personer och grupper som ger informanten en tillhörighet, delar gemensamma värderingar och som kan förmedla till individen att den är bra och duger. Individen känner tillit, respekteras och tas på allvar.

När det gäller stödet från organisationen har tre av respondenterna berättat att de fått någon form av professionell hjälp av personer med psykologisk utbildning, i form av krissamtal eller debriefing, för att ge möjlighet att bearbeta det de upplevt. Någon har fått samtal med sin chef efter en händelse. En annan berättade att socialnämndens ordförande kommit på besök och talat med arbetsgruppen. Det har upplevts positivt av intervjupersonerna. Alla uttryckte dock önsknings om ytterligare samtalsstöd utifrån individens behov.

Jag fick gå tre gånger till en psykolog och sedan sa man 'Nu betalar inte vi mer. Du får bara gå de här gångerna.' Sedan ställde inte de upp med mer pengar till den här psykologen och ändå var det ju ledningen som hade rekommenderat det./---/(Vad hade du önskat att de hade gjort?) Att man hade satsat på en fortsättning hos den här psykologen. Den som tror att man kan så att säga bli kvitt några symtom på tre x 40 minuter den är helt ute och cyklar. För det där är väldigt individuellt. Man vet inte, det kan behövas tio gånger, det kan behövas femton, det går inte och säga det va`. (Jonas, 23 år i yrket)

Några har nämnt handledning som en möjlighet för att samtala och reflektera över tillfällen då de känt sig rädda. De hade blandade erfarenheter av detta. För några hade det varit en positiv erfarenhet, för någon ganska meningslöst:

Vi har ju handledning också. Men det är ingenting som jag är så överdrivet förtjust i. Det är ingenting jag föredrar. Ja, det är nog en sämre variation, enligt mitt tyckte för att hantera sånt. (Annelie, 3 år i yrket)

En handledningsgrupp kan vara ett sätt att försöka konstruera en primärgrupp av individer som inte har valt varandra. Tanken är egentligen densamma, nämligen att skapa ett tryggt och tillitsfullt utrymme för socialarbetarna och ge dem en möjlighet till reflektion och att bearbeta svåra situationer. När brittiska socialarbetare beskrev en välfungerande handledning önskade de att bli förstådda och bekräftade. Handledaren måste leva sig in i socialarbetarens position och situation och därefter erbjuda möjligheten till att utforska vad som hänt. Värme, medmänsklighet och ett icke-kritiskt förhållningssätt ansågs som mer betydelsefulla egenskaper hos en handledare än teoretisk kunskap och teknisk skicklighet (Smith et al.2004:556).

När det gäller vikten av att samtala om rädsla i sitt arbete skriver Sandström (1996) att ett förhållningssätt som bygger på att yrkeshjälparen förnekar sin rädsla leder till att han eller hon inte har någon förutsättning att bearbeta sin rädsla av att vara hotad eller i fara. Trots eller till och med på grund av att rädslan förnekas kommer individen med tiden att bli mycket rädd och skräckfylld. Då skapas en situation som gör att man inte förmår att härbärgera klientens rädsla, på grund av att man inte kan härbärgera sådant man inte själv förmår att bearbeta. Innebörden av att härbärgera rädsla är att yrkeshjälparen är förmögen att se rädslan hos klienten och att kunna tala om den och arbeta med den (Sandström 1996:135).

En konkret hjälp som uppskattades var att arbetsledningen tog över ansvaret för uppgifter som socialarbetaren upplevt som övermäktiga. Som redan nämnts efterlyser intervjudeltagarna ytterligare stöd från sin organisation och arbetsledning.

Att arbetsledarna bryr sig om sina medarbetare och håller lite koll på hur de verkar må, för att arbetet med människor i livssituationer som är halvt krisartade/.../är ganska påfrestande många gånger. Det tömmer ju ur mycket av ens egen energi och ibland så mår man inte bra själv. Det är inte alla som

kanske talar om det heller. Och där tycker jag det ligger ett ansvar för att faktiskt bry sig om lite extra. (Marie, 15 år i yrket)

Intervjudeltagarna efterlyser ett allmänt stödande förhållningssätt, inte bara efter en skrämmande händelse utan också för att kunna hantera rädslor i det vardagliga arbetet. Det överensstämmer med hur socialarbetarna i Littlechilds (2005b) studie svarat, där personal som vanligen kände sig välförsedda rörande sin fysiska säkerhet, upplevde osäkerhet om arbetsledningens stöd när våldet och hoten inte var tydliga utan mer smygande (Littlechild 2005b:61-82).

Att de flesta av mina informanter efterfrågade det känslomässiga stödet just från arbetsledningen kan förstås utifrån mitt tidigare resonemang om chefs ställning i gruppen som innebär makt och inflytande. Om arbetsledningen sanktionerar upplevelsen får det ett genomslag på ett helt annat sätt än om en kollega eller vän gör samma sak. MacDonald & Sirotich (2005) såg en möjlig skillnad i svaren om hur man uppfattade risken för våld på arbetsplatsen, beroende på vilken befattning den svarande hade. Chefer tenderade att inte se med samma oro på risken med våld som första linjens arbetare (ibid. 2005:772-780).

Mer av bekräftelse och uppskattning efterfrågades från organisationen. Man behöver få veta att man duger och att man är ”normal” fastän man känner sig rädd eller orolig. Bodil efterfrågar ett tack för det svåra arbete hon utfört och Marie talar om bekräftelse som ”*ett mänskligt behov som alla har, oavsett hur länge man har jobbat eller vilken erfarenhet man har*”. Intervjudeltagarnas upplevelse är att bekräftelse hjälper dem att hantera svåra situationer bättre och det gör att de orkar fortsätta arbeta.

Minst konstruktivt för att hantera rädsla är när kollegor och chefer inte tar den på allvar. Att socialarbetaren inte blir respekterad i sin upplevelse. Det hade flera respondenter erfarenhet av.

Det finns ju en sorg i det på något sätt, att man inte vart tagen på allvar.
(Lennart, 25 år i yrket)

Intervjudeltagarna tog upp detta som en farhåga – att om de skulle säga att de kände sig rädda så skulle det förringas eller till och med förlöjligas. Även i Smiths et al. studie uppgav de intervjuade att det som upplevts som minst verksamt för att hantera rädslan var om den andre uppträdde som om ingenting hänt (2004:555). Att förneka rädsla leder till

att intuitiv förmåga att upptäcka faror försämrats eller går förlorad. Det kan även orsaka en benägenhet att utsätta sig för onödiga risker och leda till en sämre förmåga att lära av erfarenheter eller ta till sig nya skydds beteenden samt svårigheter att bearbeta traumatiska händelser (Sandström 2007:120-122).

Att inte tas på allvar går stick i stäv med det som primärgruppen idealt erbjuder. Deltagarna har inte upplevt sig lyssnade till, tagna på allvar, stöttade eller tillräckligt dugliga. Om det är som Littlechild (2005b) skriver, att den vanligaste formen av våld mot socialarbetare är "Developing Violent Scenarios" och att de är svåra att identifiera och ta sig an, ökar risken för att socialarbetarens upplevelser nonchaleras. Det finns en risk för att upplevelser inte upptäcks utifrån det som jag resonerar om i kap 7.1.1. Det kanske inte har hänt något i verkligheten men det har skett något i socialarbetaren inre som inte går att se utifrån om man inte ägnar det ett speciellt intresse. Det blir ett glapp mellan socialarbetarens upplevelse och omvärldens föreställning. Upplevelsen av oro och rädsla är dock inte mindre verklig bara för att andra inte uppfattar den. Det tycks som att det i sig är avlastande bara att bli tagen på allvar.

Respondenterna gav uttryck för att en människovårdande organisation borde veta bättre hur man tar om hand sina anställda i situationer då av rädsla och oro. Elisabeth säger: "Vi tar så god hand om dem som är utanför, våra klienter. Vi måste också ta hand om varandra!" Förutsättningarna finns redan i organisationen för att kunna erbjuda ett gott omhändertagande, men de kunde användas i större utsträckning. Moxnes (1991) har skrivit om de viktigaste strukturella elementen i organisationens ansvar för att reducera/hantera ångest. Han talar om vikten av att ha en klar och tydlig målsättning som stöd och vägledning i små och stora valsituationer. Man behöver ett regelverk för att tydliggöra handläggning, styrningsprinciper och procedurer och man behöver att det finns ett system av tydligt definierade roller som är hierarkiskt ordnade. Det gör att man vet vem som är underordnad och vem som har ansvar för att fatta beslut när det behövs. Det tydliggör vem som förväntas göra vad. Slutligen lyfter han fram betydelsen av att det finns en arbetsro, det vill säga att det finns relationer mellan de enskilda deltagarna i systemet som är känslomässigt stabila och som gör det möjligt att utföra arbetsuppgifterna med en rimlig grad av effektivitet (ibid.1991:150).

Lennart framför kritik mot att han och en kollega blivit sjukskrivna i situationer då de varit hotade utifrån att de utfört sina arbetsuppgifter. Det upplevde han som ett dubbelt straff, att först bli hotad och dessutom förlora ekonomiskt. Ett skuldbeläggande från kollegor och arbetsledning är inte ovanligt i samband med hot- och våldsincidenter

(Newhill 2003:223). Ett sätt att se på sjukskrivningen är att det är att skuldbelägga socialarbetaren då det är sjukdom hos den enskilde som är grunden för sjukskrivningen, alltså en defekt/svaghet hos socialarbetaren.

7.2.3 Roll som skyddsstrategi

Två av deltagarna beskrev hur de går in i *en yrkesroll* som ett skydd mot rädsla. Att människans jag är en uppsättning roller, framställningar av vissa drag hos oss själva, talar Goffman (1959) om. Beroende av sammanhang, vilken scen individen befinner sig på, så tillåts olika delar av personen framträda (ibid.1959:218-219). Marie beskriver hur hon tar på sig en kostym beroende om hon är i sin yrkesroll eller om hon är privatperson.

På jobbet försöker jag tänka som en socialsekreterare tänker; Vad behöver jag veta här? Jo, jag behöver veta allt det här för att jag ska göra mitt jobb bra. Jag behöver varken tycka bra eller dåligt om det./.../ Jag måste bara göra det här. Så är det med det, punkt och slut. Det är inget jag behöver hålla på och engagera mig i känslomässigt, utan det bara ingår i mitt jobb. Och då, då blir inte jag rädd för det. Jag tänker bara att det här ingår. En kostym som jag tar på. Då blir jag yrkes-Marie. (Marie, 15 år i yrket)

Annelie tänker sig in i rollen av en riddare till häst som tar på sig en rustning – ett skydd för att kunna gå ut i strid, en mycket tydlig rollfigur med en speciell skyddsutrustning. ”Rustningen” använder hon för att kunna utföra arbetsuppgifter som är svåra och skrämmande för henne.

Det är som att man tar på sig rustningen./.../ Jag är innanför, men allt klienten säger till mig det studsar på den här. (*rustningen, min anmärkning*)
Det kommer aldrig åt mig som person, men det är mig klienten tror att de skäller på, fast det studsar bara ifrån mig. (Annelie, 3 år i yrket)

Båda intervjupersonerna gör klart att yrkesrollen skiljer sig från deras verkliga jag. De stänger av detta jag för att kunna utföra obehagliga arbetsuppgifter.

Jag tänker nog bara att nu är jag på jobbet. Nu jobbar jag som socialsekreterare. Nu ska jag göra en utredning här och nu./---/(*Du gör ditt jobb?*)
Ja, absolut, jag blandar inte... Jag försöker sära det från den jag är annars.
(*Skulle det kunna vara så att du skulle kunna tänka annorlunda i ditt vardagsliv, hemma?*) Ja, som mig själv, menar du? (*Ja.*) Ja, det där hjälper mig rätt mycket . (Marie, 15 år i yrket)

Marie gör en uppdelning av sitt jag där hon kan tänka och tycka olika beroende av på vilken scen och i vilken roll hon befinner sig. Både Marie och Annelie tycker att strategin ger dem en god hjälp i att hantera rädslor och svårigheter i sitt arbete. Det finns en medvetenhet hos båda att det bara är en del av sig själva de framställer. För att tala med Goffmans (1959) ord är de cyniska aktörer eftersom de vet om att de spelar en roll och de identifierar sig inte med den (ibid.1959:25). Syftet med att de spelar en roll är att skydda sig själva, sitt ”verkliga jag”.

7.2.4 Kunskap och erfarenhet som hjälp att bemästra rädsla

Både den som arbetat längst och den som arbetat kortast tid i yrket menar att erfarenhet och kunskap om lagar och det sociala arbetet i stort har gett större inre trygghet. Annelie som har kortast yrkeserfarenhet säger så här:

Jag har ju mer kunskap. Jag har ju läst mera. Det här med socialtjänstlagen, jag har ju mer kunskap om den och jag kan referera till den på ett annat sätt. Då är jag ju mer trygg att jag har tagit rätt beslut och jag kan förmedla på ett tryggt sätt vad det är som gäller och varför det inte blir som klienten önskar.
(Annelie, 3 år i yrket)

Elisabeth, som har arbetat flest år i yrket talar om vikten av att erkänna rädsla för sig själv och menar att erfarenheten har gett henne en större trygghet i att göra det.

Jag tror att det är något man lär sig med åren. Att man inte behöver vara duktig och tänka att: 'Det här ska jag klara'. (Elisabeth, 34 år i yrket)

Om man tidigare i yrket har varit med om och klarat ut svåra och skrämmande situationer ger det en säkerhet även inför nya liknande händelser. Elisabeth och Annelie kan ge sig själva en inre bekräftelse på att de är bra socialarbetare och personer även om de erkänner att de är rädda för något i arbetet. Kunskapen och erfarenheten gör att de blir mindre beroende av andra för att veta att de är bra och duger.

7.2.5 Att inte låta rädslan styra

Tre informanter talade om vikten av att inte låta rädslan styra deras handlande. Att våga handla trots sin rädsla. Lennart talar om att återta kontrollen över sig själv. Det handlar om att ta tillbaka makt och att inte låta rädslan få övertaget.

Rädslan får ju inte bli förlamande alltså, så man inte slutar att göra saker eller att vara./.../Att ta makten tillbaka över sig själv och situationen.. (Lennart, 25 år i yrket)

Rädsla uppstår när socialarbetaren upplever att någon har makt att skada henne fysiskt, psykiskt eller socialt. En av den symboliska interaktionismens grundtankar är att människans handlande är *avsiktsstyrt*. Då blir utgångspunkten att det människor gör inte sker slumpvis eller godtyckligt. Personer som utsätter socialarbetaren för våld, hot och obehagligheter har en *mening* med det de gjort. Det sker en kamp om makten i interaktionen om vem som ska få definiera situationen. Det blir en fråga om vems perspektiv som ska få råda. Om den som skräms ska tillåtas styra socialarbetarens handlande eller om socialarbetaren ska trotsa sin rädsla och agera efter vad han eller hon yrkesmässigt bedömt vara rätt och riktigt. Det känns viktigt att i detta sammanhang lyfta fram att människan som påverkar socialarbetaren genom att skrämmas kan uppleva sig vara maktlös och utan någon annan möjlig utväg.

7.3 Rädslans påverkan på arbetet

Av de svar som informanterna gett drar jag slutsatsen att rädslan har påverkan på arbetet. Två av dem menade att rädslan och obehaget de upplevde när det blivit granskade, drivit dem till att bli bättre på att dokumentera och journalföra sitt arbete.

Jag har blivit mycket bättre på att sköta dokumentationen. Det är en bra konsekvens. Jag har glädje av det i andra ärenden nu även om det var dyrköpt kunskap. (Cecilia, 7 år i yrket)

Flera av informanterna har uppgett att de blivit mer noggranna med den egna säkerheten. Utifrån situationer där de upplevt obehag och rädsla har deras sätt att agera och tänka ändrats. För somliga av dem är detta medvetet och förändringen är konkret. De har blivit mer omsorgsfulla med hur de placerar sig i ett rum och de ser till att ha möjliga flyktvägar om en hotfull situation skulle uppstå. De är också mer vaksamma på hotfulla signaler, både när de är på hembesök och när de har besök på kontoret.

En viktig fråga var om socialarbetarna avstått från att använda sin yrkesskicklighet/yrkeskunskaper på grund av att de varit rädda. Lennart ger ett motsägelsefullt svar.

Inte som jag kan se, tror jag inte. /---/Nej, jag tycker inte det, men alltså det har vi ju säkert någonstans, så är det ju. (Lennart, 25 år i yrket)

Elisabeth antyder att rädslan nog kan ha större inverkan än vad hon är medveten om.

Förmodligen finns det nog sådana tillfällen och perioder men man har glömt bort dem. (Elisabeth, 34 år i yrket)

Socialarbetare konfronteras vardagligen med lidande människor som är i svåra situationer. Elisabeth funderar på om det kan göra att socialarbetare värjer sig för att ta in hur svår situationen egentligen är.

Man önskar ju många gånger som socialsekreterare att det inte ska vara så illa som det är och frågan är vad den önskan gör med oss. Om vi väljer att ibland

inte riktigt höra allt eller inte... Jag vet inte. Samtidigt är socialsekreterare väldigt noggranna. (Elisabeth, 34 år i yrket)

Tre av informanterna berättade om händelser då olust och rädsla inför en arbetsuppgift eller en klient fått styra och inte det professionella kunnandet. Bodil berättade om en man som hon kände till via kollegorna innan han blev hennes klient. Hon beskrev honom som en ”fruktansvärt obehaglig man ” och han ingav henne oro redan innan hon träffat honom personligen.

I min utredning träffade jag honom bara en gång, för jag ville inte utsätta mig för honom. /.../ Jag valde ju där. Skulle jag ha varit professionell och mer avstängd person då hade jag ju träffat honom fler gånger och ändå försökt göra ett arbete, men nej, jag valde att inte göra det. (Bodil, 18 år i yrket)

Annelie berättade att hon i början av sin yrkesverksamma tid var mer generös med socialbidrag i enstaka familjer utifrån att hon inte ville att klienterna skulle ge henne en utskällning och vara arga på henne om hon gav dem avslag på sin ansökan.

Jag vet att första året när jag jobbade här, att man kanske vägde lite grann att 'Javisst, de får det här för då lugnar de sig'. (Annelie, 3 år i yrket)

Nu när hon jobbat några år kan hon även se att mer erfarna kollegor göra samma sak.

Det kan man se även de som har jobbat länge gör. Att 'Ja, men vi beviljar det här, det är liksom okej.' Fast i vanliga fall så kanske vi inte gör det./.../ Det blir att man svänger lite grann. Så visst tror jag att man gör det. Det kommer nog och följa med hela tiden. (Annelie, 3 år i yrket)

Även Elisabeth har erfarenhet av att kollegor låtit rädslan styra arbetet.

Min kollega upplevde att den klienten var riktigt arg på ett sätt som inte kändes riktigt behagligt. Det påverkade det samtalet. Det fanns vissa saker som han kände att han inte kunde ta upp, som var planerat då. Lite mer konfrontativa frågor. (Elisabeth, 34 år i yrket)

Rädslans negativa påverkan handlar om att socialarbetarna gör saker de inte skulle ha gjort om de inte varit rädda. Det handlar också om att de låter bli att säga och göra saker de hade ha gjort om de handlat i enlighet med vad de egentligen bedömde vara lämpligt. Mina resultat överensstämmer med vad som framkom i Littlechilids (2005b) undersökning som redovisade ”påverkan på yrkesutövningen” som den näst vanligaste följden av att utsättas för våld, aggressioner och hot. Han skriver att socialarbetare som arbetade med barnvårdsfrågor oroade sig för att de på grund av detta inte förmådde att skydda barnen tillräckligt (2005b:71).

Som jag skrivit i kapitel 7.1.2 är bedömningar en del av en socialarbetares vardag. Där finns olika sätt att se på saker. Det betydelsefulla är just det att *de gjort avsteg* från den professionellt gjorda bedömningen. Ibland kan det kanske vara klokt att använda sig av möjligheten att backa i en hotfull situation. Kanske är det denna möjlighet som Littlechild (2005) sett i sin jämförelse mellan brittiska och finska socialarbetare. Hans slutsats är att det verkar finnas ett större professionellt utrymme och en större handlingsfrihet för finska socialarbetare än för de engelska. De finska socialarbetarna verkar tillåtas använda sina yrkesskickligheter på ett mindre regelstyrt sätt med följden att de blir mindre rädda för att utsättas för kritik för sitt arbete (Littlechild 2005b:76). Det viktiga är att den professionella bedömningen inte tappas bort eller aldrig verkställs på grund av att rädslan fått styra.

Flera av intervjudeltagarna har använt ordet ”man” i stället för att säga ”jag” om sig själva när vi talat om rädslans påverkan på arbetet: ”... man har glömt bort dem...”, ”... att man ändå kan se att man väljer vägar...”. Samma fenomen noterades även i den undersökning Smith et al. gjorde om socialarbetares reaktioner på rädsla. De pekar på att deltagarna bytte från att tala om sig i första person, till att tala om sig i tredje person när de berättade om erfarenheter som ingett rädsla (ibid.2004:544). Det kan vara ett sätt att distansera sig från handlingen och att göra den mer allmängiltig och gälla ”vem som helst”, inte bara socialarbetaren själv. Det har genomgående också varit lättare för informanterna att se och tala om det som antingen ligger längre tillbaka i tiden eller det som de kan se att kollegor gör.

8 SLUTDISKUSSION OCH SAMMANFATTANDE TANKAR

Syftet med denna studie är att undersöka hur socialarbetares erfarenheter och upplevelser av rädsla och oro i arbetet kan se ut, hur socialarbetarna och deras organisationer har hanterat detta samt att ta reda på om och hur rädslan och oron kan ha påverkat socialarbetarnas yrkesutövning.

Hur var det då med upplevelserna av rädsla hos informanterna? Min empiri visar att socialarbetarnas yrkesutövning är upphov till erfarenheter och upplevelser som inger socialarbetaren allt från lätt obehag till stark rädsla oavsett inom vilket område socialarbetaren verkar. Erfarenheterna och upplevelserna är många och spänner över ett stort fält. Socialarbetarna är rädda för våld och hot om våld men inte minst för ansvaret i svårbedömda situationer där optimala handlingsalternativ saknas, för att bli ansedda som odugliga och dåliga samt för att bli utsatta för granskning med risk för att bli stigmatiserade.

Som strategier för hanteringen av rädslan fungerar mycket av säkerhetstänkandet, förmodligen då det är lagstadgat. Trots det finns det brister, till exempel dåliga rutiner vid larm. Det som de flesta av intervjudeltagarna såg som en god hjälp för att hantera rädsla är det psykosociala stödet i form av samtal med kollegor, professionella samtalspartners och arbetsledning men också med vänner/släkt i privatlivet. Alla informanterna efterfrågar ytterligare psykosocialt omhändertagande från organisationen de arbetar i. Det är betydelsefullt att rädslan tags på allvar av omgivningen, inte minst av arbetsledningen. Även yrkesroll, ökad kunskap och erfarenhet menar informanterna är ett stöd i att hantera rädsla.

Angående rädslans påverkan på arbetet visar min empiri på att rädsla *har* påverkan på hur arbetet utförs. Dessa resultat sammanfaller med Littlechilds resultat. Han redovisar ”påverkan på yrkesutövningen” som den näst vanligaste följden av att utsättas för våld, aggressioner och hot (2005b:71). I min studie tycks det som att rädsla leder till både en kvalitetshöjning och en kvalitetsförsämring av arbetet. Den positiva påverkan handlade om att rädsla för att bli granskad drev socialarbetarna till att bli bättre på att dokumentera och journalföra sitt arbete samt att rädslan för att utsättas för våld och hot ledde till att de tänkte mer på sin egen och andras säkerhet efter en skrämmande händelse. Det negativa inflytandet handlar om att socialarbetarna *utför handlingar de inte skulle ha gjort* om de inte varit rädda samt att de *avstår från att säga och göra saker de skulle ha gjort* om de handlat i enlighet med sitt yrkeskunnande. Men hur skulle socialarbetaren egentligen

velat handla i ovanstående situationer? Svaret på den frågan var så självklar för mig under intervjuerna att jag inte ställde den, kanske på grund av min förförståelse och mitt insiderperspektiv. Som jag uppfattade det hade intervjudeltagarna handlat *annorlunda* om de hade förmått det. Att ta reda på om det verkligen förhåller sig så, är en viktig fråga att gå vidare med i fortsatta studier. Om liknande upplevelser och följder är något som gäller för socialarbetare i allmänhet är en ny forskningsfråga att gå vidare med i en omfångsstudie.

De senaste åren har den offentliga debatten innehållit kritik mot mycket av det sociala arbete som bedrivs i socialtjänsten. Kritiken har handlat om att verksamheten inte är tillräckligt förankrad i ”vetenskap och beprövad erfarenhet” och därför inte håller tillfredsställande kvalitet. Att klienter utsätts för icke utvärderade och eventuellt överksamma metoder och behandlingar är inte acceptabelt. Det är en berättig kritik som lagstiftare och Socialstyrelsen har tagit fasta på. Sedan några år tillbaka står det i Socialtjänstlagens 3 kap 3 § att ”insatser inom socialtjänsten skall vara av god kvalitet” och att ”kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras”. Det bedrivs ett arbete på nationell nivå för att höja kvaliteten i det sociala arbetet. Allt detta är mycket bra. Jag vill peka på det som *inte* lyfts fram i så stor utsträckning de senaste åren, vare sig i den offentliga debatten, i yrkeskåren eller av Socialstyrelsen: Hur ska ”vetenskapen och den beprövade erfarenheten” transporteras och transformeras *genom* socialarbetaren för att komma brukaren till del?

Min studie visar att socialarbetare i sin yrkesutövning ställs inför situationer som upplevs farofyllda och som framkallar varierande grader av rädsla som måste hanteras. En viktig anledning till att lära känna hur rädsla manifesterar sig och fungerar är att den ofta berövar människor både de kunskaper de besitter och den förmåga de har att tillämpa kunskapen (Smith et al. 2003:665). Rädslan kan ha en negativ påverkan på det arbete som socialarbetaren utför. Att det blir rädsla och inte kunskap som avgör vilka insatser som föreslås eller genomförs. Istället för att söka syndabockar och ge klander är det nödvändigt att skapa förutsättningar för socialarbetarna som minimerar risken för att rädslan uppstår och som möjliggör en konstruktiv hantering av den samma för att minimera rädslans negativa inverkan på arbetet. Då skapas också bättre förutsättningar för att vetenskap och beprövad erfarenhet verkligen kommer klienterna till del.

REFERENSER

- Akademikerförbundet SSR 2008 *Etik i socialt arbete. – Etisk kod för socialarbetare*, (elektronisk) Akademikerförbundet SSR Box 12800, 112 96 Stockholm (2008-05-09)
Tillgänglig: http://www.akademssr.se/portal/page/portal/arkiv_centralt_filer/oppna_filer/Socialt%20arbete%20etik%202008.pdf
- Akademikerförbundet SSR 2007 *Hot och våld i arbetslivet – en handbok* (elektronisk) Akademikerförbundet SSR, Box 12800, 112 96 Stockholm (2008-05-09)
Tillgänglig: http://www.akademssr.se/akademssr/pdf/hot_vald.pdf
- Arbetsmiljöverket 2005, *Socialsekreterare Korta sifferfakta nr 8, 2005* (elektronisk) Arbetsmiljöverket, Statistikenheten, 171 84 Solna (2008-05-09)
Tillgänglig: http://www.av.se/dokument/statistik/sf/sf2005_08.pdf
- Arbetsmiljöverket 2003 *Våld och hot i arbetet. Korta sifferfakta 2, 2003* (elektronisk) Arbetsmiljöverket, Statistikenheten, 171 84 Solna
Tillgänglig: <http://www.av.se/statistik/dok/0000200.pdf>
- Arbetskyddsstyrelsen 2003 *Våld och hot i arbetsmiljön AFS 1993:02* (elektronisk) Arbetsmiljöverket 171 84 Solna (2008-05-09)
Tillgänglig: http://www.av.se/lagochratt/afs/afs1993_02.aspx - 11.9K
- Berg L-E 2004 *Den sociala människan: Om den sociala interaktionismen i Månsson P (red) 2004, Moderna samhällsteorier. Traditioner, riktningar, teoretiker*. Stockholm: Prisma
- Cooley C H 1902 (1922) *Human Nature and Social Order* New York: Schribner's
- Cooley C H 1909 *Social Organization*, New York : Scribner's
- Fahrman M 1996 *Barns känslomässiga utveckling* Lund: Studentlitteratur
- Goffman E 1959 *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik* Stockholm: Nordstedts Akademiska Förlag
- Granath S, Grevholm E., Gårdlund A., Nilsson L. 2006 *Hot och våld mot kriminalvårdens personal, BRÅ RAPPORT 2006:5* (elektronisk) Brottsförebyggande rådet, Information och förlag, Box 1386, 111 93 Stockholm. (2006-10-31)
Tillgänglig: http://www.bra.se/extra/measurepoint/?module_instance

=4&name=Hotprocent20ochprocent20våldprocent20motprocent20kriminalvårdensprocent20personal.pdf&url=/dynamaster/file_archive/061031/30e3d5e2f19cf6afaac19fbc38066ae0/Hotovaldslutredwebb.pdf

Isdahl P 2001 *Meningen med våld*. Stockholm: Gothia.

Jönsson, Tranquist, Peterson 2003 *Mellan klient och organisation – Psykosocial arbetsmiljö i arbete med människor* Lund: Arbetslivsinstitutet, förlagstjänst

Kristiansen A 2000 *Fri från narkotika -Om kvinnor och män som har varit narkotikamissbrukare* Vaxholm: Bjurner och Bruno AB

Krogstrup H K 2003 *Evalueringsmodeller: evaluering på det sociale område* Århus: Systime A/S

Kvale S 1997 *Den kvalitativa forskningsintervjun* Lund: Studentlitteratur

Littlechild B 2005a The Stresses Arising from Violence, Threats and aggression Against Child Protection Social Workers. *Journal of Social Work* 5:61-82

Littlechild B 2005b The nature and Effects of Violence against Child-Protection Social Workers: Providing Effective Support. *Brittish Journal of Social Work* 35:387-401

Lofland, J & Lofland L H 1995 *Analyzing Social Settings: An guide to Qualitative Observation and Analysis*, 3rd edition Belmont, Calif.: Wadsworth

MacDonald G & Sirotich F 2005 Violence in the social work workplace: The Canadian Experience *International Social Work* 48:772-780

Mead H. G 1934 *Medvetandet jaget och samhället* The University of Chicago (Svensk översättning 1976 Argos Förlag AB Lund)

Moxnes P 1991 *Vardagens ångest hos individen, gruppen, organisationen* Stockholm: Natur och Kultur

Månsson P (red) 2004, *Moderna samhällsteorier. Traditioner, riktningar, teoretiker*. Stockholm: Prisma

Nationalencyklopedins Internettjänst 2008 (elektronisk) 2008-02-17 ,
Tillgänglig: www.ne.se

Newhill CE, 2003 *Client violence in social work practice: prevention, intervention and research* New York: The Guilford press

Newhill CE &Wexler S 1997 Client Violence toward Children and Youth Services Social Workers *Children and Youth Service Review* Vol 19:195-212

Norris D 1090 *Violence against Social Workers* London Jessica Kingsley

- Patel R & Tebelius U (red.) 1987 *Grundbok i forskningsmetodik -kvalitativt och kvantitativt* Lund: Studentlitteratur
- Pousset A 2001 *Feedback and stress in Human Service Organizations*
Psykologiska institutionen, Göteborgs Universitet
- Robson C 2002 *Real world research* Oxford: Blackwell Publishing
- Rowett C 1986 *Violence in Social Work* Institute of Criminology Occasional Paper No 17 Cambridge Cambridge University
- Sandström S 1996 *Våld och hot i människovårdande yrken –teori och bemötande*
Falköping: Liber utbildning
- Sandström S 2007 *Hot och våld i vård, omsorg och socialt arbete Stockholm.*
Gothia Förlag Ab
- Segerstedt T T. 1955 *Klassmedvetandet i industrisamhället*, i Torgny T
Segerstedt & Agne Lundquist: *Människan i industrisamhället*. SNS
- Sjöström U 1994 *Hermeneutik - att tolka utsagor och handlingar* i Starrin B &
Svensson P-G 1994 *Kvalitativ metod och vetenskapsteori* Lund: Studentlitteratur
- Skolnik-Acker et al., 1993 *Violence against Social Workers*, Opublicerat
manuskript
- Smith M, McMahon L, Nursten, J. 2003 Social workers' Experiences of fear
Brittish Journal of Social Work 33:695-671
- Smith M, McMahon L, Nursten, J. 2004 Social workers' Responses to
Experiences of fear *Brittish Journal of Social Work* 34:541-559
- Sveriges Psykologförbund 2006 *Hot och våld mot psykologer* (elektronisk)
Sveriges Psykologförbund Box 3287103 65 Stockholm (2006-10-31)
Tillgänglig:[http://www.psykologforbundet.se/www/sp/hemsida.nsf/objectsload/Kartlaggning_hotovald/\\$file/Kartlaggning_hotovald.pdf](http://www.psykologforbundet.se/www/sp/hemsida.nsf/objectsload/Kartlaggning_hotovald/$file/Kartlaggning_hotovald.pdf)
- Tamm M 2003 *Barn och rädsla* Lund: Studentlitteratur
- Thomas W I. & Znaniecki F 1918-20 *The Polish Peasant in Europe and America*
Boston: Houghton Mifflin
- Thomsson H 2002 *Reflexiva intervjuer* Lund: Studentlitteratur
- Trost J & Levin I 1996, *Att förstå vardagen*, Lund: Studentlitteratur

Internetadresser

Arbetsmiljöverkets hemsida www.av.se

Nationalencyklopedins hemsida www.ne.se

Socialstyrelsens hemsida www.socialstyrelsen.se

SSRs hemsida www.akademssr.se

Sveriges Psykologförbunds hemsida www.psykologforbundet.se

Brottsförebyggande Rådets hemsida: www.bra.se

Bilaga 1.

FRÅGEGUIDE

Bakgrund

År i yrket
Nuvarande arbetsuppgift
Tidigare arbetsuppgifter

Upplevelse av rädsla

Vad tänker du på när det hör ordet rädsla? Vad innebär det för dig?
Har du upplevt rädsla i ditt yrke/arbetsplats?
I vilka situationer?
Påverkade din rädsla själva arbetet?
Finns det situationer då dina kunskaper i socialt arbete fått stå tillbaka för rädslan?
På vilket sätt?
Kan du känna rädsla på olika plan/olika nivåer i arbetet? (Ex I direkt klientarbete? I förhållande till kollegor, I förhållande till arbetsgivare?, Kopplat till vem du är som person?)

Hantering av rädsla

Vad gör du när du känner dig rädd? (Koppla till informantens situation/berättelse)
Är det något sätt som känns bättre/ sämre?
Är det något sätt som har gett ett bättre ”resultat”/varit mer konstruktivt arbetsmässigt?
Vilka faktorer påverkar om rädslan ökar eller minskar?
Vad driver dig att gå emot rädslan?
Vad skulle vara det bästa sättet att göra? (”Drömmen”)

Stöd

Fick du stöd? På vilket sätt?
Vad gjorde din organisation?
Vad hade du behövt för stöd?
Är det ok att erkänna rädsla? För vem?
För att inte behöva hamna i eller hantera en liknade situation bättre, både för egen del och för arbetets del, vad skulle behövas då?
Vad kan du göra på egen hand?
Vad ska organisationen hjälpa till med?

050402 Maria Weister