

Lunds universitet
Socialhögskolan
SOL 061
Vårterminen 2004

HOT OCH VÅLD

INOM SOCIALTJÄNSTEN

- och vad man gör för att förhindra det

Författare: Julia Niklasson Hydén

Handledare: Lars Harrysson

Abstract

I studied the risk of threats and violence towards social workers and how prevention work is organised and performed in a case study. I studied available data and literature on the subject and performed qualitative interviews with three social workers and the head of department of an average sized welfare office in Sweden, and a social worker who had been threatened by a client in another work place, for their experiences and general advice. The informants described a general feeling of safety in their working environment, but also a general awareness of the risks. The action program of the welfare office was in accordance with general recommendations from the work environment bureau and the routines described. The welfare office seemed to have experienced few cases of threats or violence during the last years. Still their work environment had shortcomings that according to the informants could prove dangerous in case of aggressive behaviour from a client. What was considered most important for preventing violence was a positive relation to the clients. This relation could be seriously damaged if the social worker was hard to reach or was stressed, for example because of heavy workload.

INNEHÅLL

	sida
FÖRORD	2
1. INLEDNING	3
1.1 Syfte	3
2. METOD	4
2.1 Fallstudie	4
2.2 Litteratur	5
2.3 Tillvägagångssätt	6
2.4 Etiska överväganden	7
3. TIDIGARE FORSKNING OCH TEORIBILDNING	8
3.1 Krav på arbetsmiljön	8
3.2 Förekomst av hot och våld	10
3.3 Faktorer som påverkar	11
4. RESULTAT AV INTERVJUERNA	14
4.1 Arbetsmiljön	15
4.2 Risksituationer	19
4.3 Erfarenheter av hot- och våldssituationer	21
4.3.1 Avdelningschef	21
4.3.2 Handläggare	22
4.3.3 Socialsekreterare	24
4.4 Sammanfattning	25
5. AVSLUTANDE DISKUSSION	26
6. REFERENSER	29
Bilaga 1. Intervjuguide, avdelningschef	31
Bilaga 2. Intervjuguide, handläggare	32
Bilaga 3. Intervjuguide, socialsekreterare	34

FÖRORD

Jag vill tacka min handledare Lars Harrysson, som alltid fick solen att lysa över mitt svarta samvete, gav ny inspiration och en och annan spark därbak. Utan hans hjälp hade det inte blivit mycket av denna uppsats.

Mina föräldrar ska ha tack för att de en gång i tiden skapade detta fantastiska huvud, samt för att de envist vägrade låta mig ge upp och skjuta uppsatsen långt in i framtiden.

Även min dyre make skall ha tack för alla nattmackor, kaffekoppar, chokladbitar, uppmuntrande ord och sporadiska nackmassager som han tilldelat mig under arbetets stilla gång.

Min dator ska inte ha ett enda tack, den skall utvisas på obestämd tid.

1. INLEDNING

Jag var intresserad av att skriva om arbetsmiljöfrågor, och främst då vad man gör för att reducera stress i arbetsmiljön. Det är ett ganska stort ämne, som jag snart fick avgränsa till en stressfaktor – risken att inom socialtjänsten utsättas för hot eller våld från klienter. Ämnena kom ironiskt nog att tangera varandra på slutet.

Stress är en välkänd riskfaktor som kan bidra till sjukdom hos anställda. Olika stressfaktorer kan påverka människan fysiskt, psykiskt och kognitivt till den grad att arbetsförmågan minskas eller upphör. Arbetsmiljöverket har gett ut föreskrifter och rekommendationer för hur arbetsgivaren kan organisera arbetet för att minska stressfaktorerna (AFS 2001:1). En av faktorerna som kan skapa stress i arbetsmiljön är risken för hot eller våld. Hot eller våld kan räknas bland både kränkningar och skräckupplevelser, vilka Cullberg beskriver som exempel på traumatiserande, krisutlösande faktorer (Cullberg, 1999). Arbetsmiljöverket har utvecklat föreskrifter även för hur man ska minska riskerna för hot och våld på en arbetsplats (AFS 1993:2). Inom socialtjänsten är risken för hot eller våld relativt stor. Jag har undersökt hur man uppfattat riskerna och implementert reglerna på en socialförvaltning.

1.2 Syfte

Uppsatsens syfte är att undersöka vilka metoder man använder sig av för att minska risken för personal inom socialtjänsten att utsättas för hot eller våld. Första steget blev nödvändigtvis att identifiera risksituationer. Nästa steg var att ta reda på hur dessa hanteras av tjänstemän och arbetsledare, för att få reda på vilket förebyggande och uppföljande arbete som görs. Jag ville också veta vilken upplevd effekt de olika strategierna och säkerhetslösningarna har hos personalen på socialförvaltningen i fråga; Känner man sig tryggare? Tycks det fungera? Har man andra önskemål?

Jag vill besvara följande frågeställningar:

- Vilka situationer är att bedöma som risksituationer?
- Hur hanterar man dem?
- Vilka åtgärder har man vidtagit för att minska risken för hot och våld inom socialtjänsten?
- Upplever personalen större trygghet efter dessa åtgärder?

2. METOD

Jag har gjort en kvalitativ undersökning av arbetsmiljöarbetet mot hot och våld på en socialförvaltnings avdelning för ekonomiskt bistånd i form av en fallstudie.

Tillvägagångssättet var intervjuer med personal och avdelningschef, samt en socialsekreterare som varit utsatt för hot i tjänsten utanför den aktuella avdelningen. Uppsatsen är främst beskrivande till sin natur, tillvägagångssättet är av icke-experimentell karaktär. I slutet av varje teoriavsnitt görs en kort slutledning av framlagt material som del i teoribildningen. Mitt arbetssätt präglas av ett induktivt synsätt, det syftar snarare till att konstruera än att testa hypoteser.

Undersökningen är empirisk i den meningen att jag vill undersöka hur det ser ut i den faktiska arbetsmiljön på en socialförvaltning. Det som finns skrivet om hot och våld inom socialtjänsten i Sverige har hittills inte gått på djupet i implementeringsfrågan. Lagar och föreskrifter lämnar åt de enskilda socialtjänstkontoren att översätta de stadgade säkerhetsåtgärderna i praktisk handling. Efter att ha tagit del av dokument som sedan tidigare behandlar ämnet: lagtext, föreskrifter och statistik, tyckte jag dessutom att det ofta saknades människor som datakällor. Jag ville göra en kvalitativ undersökning för att få djupare insikter i hur implementeringen av arbetsmiljöverkets föreskrifter fungerar i praktiken. Jag ville helt enkelt ta del av erfarenhetsbanken på fältet, av primärdata. Jag valde därför att djupintervjua mina respondenter.

Jag har inte haft möjlighet att göra större jämförande studier mellan olika socialtjänstkontor med olika arbetssätt, och undersöka eventuella skillnader i antalet incidenter med klientrelaterat hot eller våld. Det var min tanke från början, men visade sig svårt att genomföra inom ramen för en C-uppsats. Istället fokuserar jag nu på en socialbyrå. Resultaten kommer att gälla en specifik arbetsplats, och kan inte generaliseras att gälla andra arbetsplatser med andra förutsättningar. Däremot kan de teser som blir resultaten användas som underlag för jämförelser med andra arbetsplatser med liknande resurser och problem.

2.1 Fallstudie

Undersökningen är en fallstudie, där den undersökta företeelsen är arbetsmiljöarbetet mot hot och våld på en avdelning för ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten i en medelstor kommun. En deskriptiv fallstudie kan anses vara helt ateoretisk, men den kan likväl vara nyttig genom

att den förmedlar information som kan bilda en databas för framtida undersökningar (Merriam, 1988).

En fallstudie räknas som en flexibel forskningsstrategi. Fallet man fokuserar sina studier på definieras i vid bemärkelse, och studeras i sin kontext, med ett flertal olika, vanligen kvalitativa metoder. (C. Robson, 2002). En fallstudie fokuserar på en viss företeelse där samspelet mellan olika faktorer i en viss situation är det intressanta. Fallstudier utesluter inget tillvägagångssätt, utan man väljer den metod som passar för att få in det underlag man behöver. Fördelen med metoden är att man kan gå på djupet i sin undersökning av företeelsen, så att man kan försöka få fram de faktorer som inverkar på den (J. Bell, 2000 s.16-17). En del av mitt fokus ligger på samspelet i den psykosociala arbetsmiljön, hur man bedömer risksituationer, samspelet mellan handläggare och klient. En annan fokuseringspunkt är den organisativa, vilka strategier man har för att förebygga, bemöta och i efterhand följa upp hot och våld på arbetsplatsen.

Ett problem med att göra en fallstudie kring organisatoriska beslut och förändringsprocesser är att veta när fallet har sin början och sitt slut (Yin, 1994, s. 137). Ett annat problem är att resultaten inte är generaliserbara, då de bara rör ett specifikt fall. Däremot kan de vara relaterbara, de kan ligga till grund för jämförelser. Detta kräver en viss omfattning av och relevans hos detaljerna för att veta om omständigheterna i ett liknande fall är jämförbara (M. Bassegy 1981, s 85-86).

2.2 Litteratur

Jag har använt mig av litteratur med anknytning till stress, arbetsmiljö, hot och våld inom socialt arbete samt metodböcker angående bl a intervjuteknik, fallstudier och uppsatsens vetenskapliga relevans. Ämnet är aktuellt och det finns mycket publicerat omkring det.

Jag har tagit del av befintlig statistik dels från Arbetsmiljöverket och Statistiska Centralbyrån (SCB), angående sjukfrånvaro, upplevd stress, anmälda arbetsskador samt incidenter avseende hot och våld inom olika yrkesgrupper, dels från Akademikerförbundet SSRs nyligen gjorda undersökning om förekomsten av hot och våld inom socialtjänsten. Jag har läst rapporter från arbetsmiljöverket, avhandlingar kring stress och arbetsmiljö, hot och våld inom vård- och omsorgssektorn samt lagar och föreskrifter från Arbetsmiljöverket avseende arbetsmiljö och arbetsgivarens ansvar för personalens säkerhet. Jag har även läst debattartiklar

kring ämnet för fler infallsvinklar. Jag har tagit del av den handlingsplan mot hot och våld som den undersökta avdelningen för ekonomisk bistånd har arbetat fram. Delar av materialet har kommit till användning i uppsatsen.

2.3 Tillvägagångssätt

Jag genomförde en intervju med avdelningschefen för ekonomiskt bistånd på en socialförvaltning, en gruppintervju med tre handläggare på avdelningen, samt en telefonintervju med socialsekreteraren som utsatts för hot på en tidigare arbetsplats.

Vid urvalet visade sig svårigheten vara att få tag på några respondenter att intervjuas. Jag ville prata med både ledning och personal och det visade sig inte helt lätt att få kontakt med cheferna på flera socialförvaltningar. Någon avböjde då syftet med uppsatsen presenterades: ”Vi har inga sådana problem här” fick jag höra. Vilket är intressant om man drar en parallell till vad Newhill (2003) anför om förnekelse av problemet som det största hindret mot en säker arbetsplats (jfr sid. 13). Slutligen fick jag kontakt med avdelningschefen som ställde upp på en intervju och bokade tid med handläggarna för min intervju med dem. Informanterna var därigenom medvetna om varandras intervjuer, vilket kan ha påverkat svaren. Jag ville även vidga mitt perspektiv något genom en intervju med en socialsekreterare som utsatts för hot eller våld i tjänsten på en annan socialförvaltning. Detta för att jag inte på förhand visste om handläggarna på socialförvaltningen hade någon erfarenhet av hot eller våld från klienter. En sådan kontakt fick jag via en bekant.

En interaktiv diskussion ger möjlighet att vara flexibel, undersöka frågor på djupet och engagera respondenten till försiktig reflektion. Ansikte-mot-ansikte i grupp- eller individuell intervju är ofta bästa sättet att få en sådan interaktion med informanterna (Rossi et al., s. 164, 1999).

Att lämna en viss frihet för respondenten att prata om det som är viktigt för honom eller henne /.../ är förstås av stor betydelse, men en viss struktur i intervjun är också av vikt. Det ger i någon mån en garanti för att alla ämnesområden och teman kommer med – något som inte är alldeles säkert med en helt ostrukturerad intervju.

Bell, 2000, s. 122

För att få viss struktur på diskussionen gjorde jag en intervjuguide inför intervjuerna. Dess syfte var att ligga till grund för en tematisk diskussion, vilket lägger intervjuformen nära den helt ostrukturerade i formaliseringsgrad. Frågorna var däremot snarast semi-strukturerade för

att få med alla områden jag ville få svar på. Särskilt under grupp intervjun ansåg jag det viktigt att ha något högre formaliseringsgrad för att inte förvillas från mitt spår för mycket.

Intervjuguiden skickades någon dag i förväg till informanterna för att de skulle ha möjlighet att fundera över frågorna. Under intervjun antecknade jag svaren. Efteråt renskrev jag dem till löpande text. Jag lät därefter informanterna ta del av min utskrift, för ev kommentarer eller ändringar, innan jag gick vidare med analysen. Några justeringar på varje intervju blev det. Detta för att undvika missförstånd inför tolkning och analys (Bell, 2000, s 124).

Mina anteckningar gjordes så ordagrant som möjligt under samtalen, men emellanåt gick det fort och jag fick använda stödord, och rekonstruera meningarna i efterhand. Genom att föra anteckningar finns risken att missa nyanser eller rentav delar av sammanhanget. Fördelen med detta tillvägagångssätt är att informanterna får en chans att kontrollera texten och rätta till eventuella missförstånd eller feltolkningar, får en möjlighet att förtydliga något eller stryka något – innan texten tolkas vidare av mig eller läses av andra. Nackdelen är att något av det som informanterna spontant sa under intervjun kunde strykas i efterkontrollen, vilket i något enskilt fall kändes synd. Min egen tanke kring det är att mer personliga, känslsamma uttalanden kanske kan kännas utlämnande att läsa i efterhand, även om man vet om att man är anonym.

Det kändes mest etiskt riktigt att göra såhär då jag inte använde bandspelare som kan återspelas och innehållet därmed kontrolleras.

2.4 Etiska överväganden

Jag informerade om uppsatsens syfte i samband med att jag bad om att få intervjua mina informanter. Frågorna skickades ut några dagar innan intervjun, där jag klargjorde att de var tänkta som diskussionsunderlag. Under samtalen var jag noga med att fråga om det var något informanterna inte ville och kunde svara på, och beskrivna fall avidentifierades av sekretesskäl. Utskriften av svaren skickades tillbaka till informanterna några dagar efteråt, att kontrollera och eventuellt justera.

Jag har valt att låta informanterna och socialförvaltningen vara anonyma för att inte vare sig de eller klienterna i fråga ska kunna identifieras. Det tyckte jag var viktigt från början då det handlar dels om klientsekretess och dels skulle kunnat röra även skydd av identitet för en

hotad socialsekreterare – dock var det ingen av mina informanter som hade en sådan hotbild över sig.

3. TIDIGARE FORSKNING OCH TEORIBILDNING

3.1 Krav på arbetsmiljön

Vi upplever stress när vi utsätts för krav som inte stämmer överens med vad vi kan klara av. Det kan alltså vara en reaktion på den påfrestning som både över- och understimulering innebär. Vid stress reagerar kroppen på en påfrestning med en kamp – flyktreaktion. Muskelspänningen, hjärtfrekvensen och andningsfrekvensen ökar, matsmältningsorganens aktivitet minskar. Det gäller även vid psykisk stress, t ex koncentrationskrävande uppgifter. Den mentala och muskulära spänningen kan förstärka varandra då t ex tidsbrist kombineras med olämplig arbetsställning. Stressrelaterad spänning upphör inte vid korta pauser i arbetet. Vid långvarig stress kan man få olika problem av fysisk, psykisk, kognitiv, beteendemässig och organisatorisk karaktär, t ex på grund av hög anspänning och otillräcklig återhämtning. Fysiska problem kan ge symptom som hjärtklappning, huvudvärk, muskeltrötthet eller försämrat immunförsvar. Psykiska problem kan vara sömnsvårigheter, oro, koncentrationssvårigheter, irritation eller nedstämdhet. Man kan börja agera med undandragande eller utåtagerande beteende, slarva eller få ökad riskbenägenhet. Man kan få kognitiva förändringar som beslutsförlamning, minskad flexibilitet och sämre problemlösningsförmåga. Om stress påverkar människor på detta sätt, påverkar det naturligtvis även arbetsgruppen med ökad risk för arbetsskador, sjukfrånvaro, felhandlingar, olyckor, samarbetsvårigheter, personalomsättning och kompetensförlust. (*Systematiskt arbetsmiljöarbete mot stress*, 2002,)

Arbete med människor räknas som ett stressande arbetsförhållande. Arbetsuppgifterna är ofta engagerande. Man använder den egna personen vilket kan bli tärande. Åtgärder som kan leda till ökad professionalism, t ex handledning och utbildning, kan minska risken för ohälsa. Även ensamarbete, särskilt kombinerat med risken för t ex våld eller trakasserier, är en stark psykisk påfrestning. Larm och möjlighet att konsultera arbetsledningen, eller att minimera ensamarbetet, är viktigt för att öka tryggheten (*Systematiskt arbetsmiljöarbete mot stress*, 2002).

Arbetsgivarna ansvarar för att uppfylla kraven i Arbetsmiljölagen och följa Arbetsmiljöverkets föreskrifter, genom systematiskt arbetsmiljöarbete. Ohälsa och olycksfall ska förebyggas och arbetsmiljön vara tillfredsställande. Risker i verksamheten - fysiska, psykiska och sociala – ska förebyggas med helhetssyn. Arbetarskyddsstyrelsens Författningssamling (AFS 1993:2) anger bl a att arbetsgivaren ska utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet, samt vidta åtgärder för att minimera riskerna. Säkerhetsrutiner ska finnas. De ska vara kända av alla arbetstagare som berörs av riskerna. Rutinerna ska hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Arbetstagarna ska ha tillräcklig utbildning och information för att kunna utföra arbetet säkert. Vid risk för återkommande hot eller våld ska arbetstagarna få särskilt stöd och handledning. Arbetsplatsen ska placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld förebyggs. Larm ska finnas där säkerheten kräver det, med rutiner för vilka åtgärder som ska vidtagas när larmet utlösts. Om en arbetsuppgift innebär en påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete. Tillbud ska dokumenteras och utredas. Arbetsgivaren ska ha särskilda rutiner för hur arbetstagare som utsatts för våld eller hot snabbt ska få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada (AFS 1993:2).

Människor reagerar olika i en våldssituation. En del reagerar direkt med stressreaktioner eller chocktillstånd, andra efter flera timmar eller dagar. Många upplever rädsla, obehag eller skräck efter det som hänt eller kunnat hända. Andra förblir relativt oberörda. Reaktionen beror på hur man uppfattat vad som hänt, om man var beredd eller inte på det inträffade, om man var ensam och om man varit med om hot eller våldshändelser tidigare. Enbart kunskapen om att man kan riskera att utsättas för våld eller hot innebär för många människor en stark psykisk press i arbetet. Mycket lidande kan förhindras med förebyggande åtgärder, välfungerande rutiner och ett bra omhändertagande av den som råkat ut för våld eller hot. Den som har fått ett bra omhändertagande och möjlighet att bearbeta upplevelserna är också mycket bättre förberedd vid liknande händelser i framtiden.

AFS 1993:2, s. 5

Att bli utsatt för fysiskt våld mot den egna kroppen är en traumatisk upplevelse och kan ge allvarliga psykiska konsekvenser. Lika traumatiskt kan ett hot vara. Det är viktigt att kartlägga riskerna omsorgsfullt och utifrån resultatet vidta nödvändiga åtgärder som till exempel larm, säkerhetsrutiner, dubbelbemanning, information och utbildning. Det är dock sällan alla risker för hot och våld kan förebyggas. En beredskap för omhändertagande vid traumatiska händelser behövs för att förebygga framtida skada och men för dem som drabbas (*Systematiskt arbetsmiljöarbete mot stress*, 2002).

Socialt arbete innebär att arbeta med människor. Man arbetar ofta ensam med klienterna. Tillsammans med risken att utsättas för hot eller våld är det inte svårt att se hur det därmed kan räknas som stressande arbetsförhållanden enligt ovanstående teorier. Stress kan leda till psykiska och kognitiva förändringar som koncentrationssvårigheter, irritation, oro, slarv och andra prestationsförsämringar i arbetet, samt ökad riskbenägenhet. Därigenom kan stress bli en av riskfaktorerna i arbetet.

3.2 Förekomst av hot och våld

Under 70-talet uppmärksammades hot och våld från klienter alltmer inom socialtjänsten, det ansågs inte längre vara fråga om enstaka incidenter, utan en del av vardagen att klienter uppträdde hotfullt och aggressivt för att få sina krav på pengar eller andra fördelar uppfyllda. Telefonterror till arbetstagares privattelefonnummer, mordhot, stenkastning mot fönster, överfall på hemväg, slag och kast av föremål mot person, knivhot, knivhugg, sparkar, knuffar, bitning, klösning, nypning, skadegörelse, inlåsning, beskjutning och sanitär olägenhet är exempel på förekomna kränkningar. (Stymne, 1991)

Statistik från Arbetsmiljöverket anger att antalet anmälda fall år 2001 av hot eller våld inom socialtjänsten var ca 6 fall per 1000 anställda. Medelvärde bland samtliga sysselsatta var 1,0 bland kvinnor och 0,5 bland män. 9% av det totala antalet anmälningar av hot och våld i arbetslivet kom från socialtjänsten. Socialtjänst, grundskola och omsorg står tillsammans för 43% av anmälda fall (Arbetsmiljöverkets hemsida, statistik).

Kvinnor är som grupp överrepresenterade bland offren för hot och våld, eftersom de mest utsatta yrkesgrupperna är kvinnodominerade, däremot är männen lika eller t o m mer utsatta för våld räknat inom var och en av yrkesgrupperna. Riskerna finns inom verksamhet med makt- och myndighetsutövning, eller då arbetstagaren konfronteras med personer som pga sjukdom, missbruk, kriminalitet e dyl uppträder aggressivt. Även hantering av pengar inom t ex post och bank är en riskfaktor. (Arbetsmiljöverkets rapport om Våld och hot i arbetslivet, 1998) Inom socialt arbete förekommer både myndighetsutövning och kontakter med personer som kan uppträda aggressivt. Ekonomiskt bistånd innebär även hantering av pengar, vilket kan bidra till hotbilden mot socialsekreterare med sådana arbetsuppgifter.

En undersökning (publicerad 7 maj 2004, T-110192) gjord av SSR och TEMO AB baserad på telefonintervjuer med 401 socialsekreterare visar att:

- 7 av 10 har kollegor som utsatts för problemsituationer på sin arbetsplats under de senaste 18 månaderna.
- 7 av 10 har själva någon gång varit utsatta för hot eller våld på grund av sitt arbete, varav 3 av 10 under de senaste 18 månaderna.
- 6 av 10 har varit oroliga för sin egen eller anhörigas säkerhet pga sitt arbete.
- Ca 4 av 10 händelser leder till en polisanmälan, varav hälften leder till rättegång.
- 3 av 10 saknar dokumenterade rutiner för hur man ska agera vid problemsituationer, hälften saknar utbildning i hur man arbetar säkert och tryggt, men 86% anser sig ha bra kunskaper om hur man ska agera vid problemsituationer ändå. De som har utbildning i hur man ska arbeta säkert och tryggt vet oftare hur man ska agera, har oftare dokumenterade rutiner, upplever oftare att säkerheten är ett tillräckligt prioriterat område och anser oftare att arbetsplatsen är bra utformad.
- 4 av 10 upplever inte att säkerheten är ett tillräckligt prioriterat område. 6 av 10 har varit oroliga för sin egen eller anhörigas säkerhet. 85 % upplever att det finns en risk för problemsituationer. Samtidigt känner 3 av 4 att hjälpen är nära om en sådan situation inträffar.
- 6 av 10 anser att arbetsplatsen har utformats så att risken för hot och våld minskar genom exempelvis larm och lås.

Mot bakgrund av detta är min teoretiska utgångspunkt att socialt arbete innebär flera riskfaktorer såsom myndighetsutövning, kontakter med personer som kan tänkas uppträda aggressivt och i vissa fall hantering av pengar. Hot och våld mot socionomer förekommer i ganska stor omfattning. Antalet angivna incidenter är fler än det antal som angivits ha polisanmälts.

3.3 Faktorer som påverkar

Enligt Forsmars analys av fall om hot och våld anmälda till socialförvaltningen och skyddskommittéer i Örebro, har klienterna som står för hoten och våldet t ex haft missbruksproblem, psykiska problem, förvirringstillstånd, fått avslag på ekonomisk begäran eller natthärbärge, varit aktuella för tvångsvård, fått krav ställda på sig eller kommit utan att ha beställt tid (Forsmar, 1990).

Några av de betingelser som Börjesson (Börjesson, 1989) anser bidrar till hot och våld i socialt arbete är den minskade tilliten till myndigheterna, socialarbetarnas roll som samhällets gränsvakter, svårigheterna att själv planlägga, styra och prioritera sitt arbete samt en påfrestande arbetssituation.

Välfärdssamhället har vant oss vid vissa förmåner, som i en kärvare samhällsekonomi inte längre kan infrias, rätten till jobb och bostad blir inte längre självklar. Det ökar risken för konflikter med socialarbetarna, spådde Peter Gerdman från Brottsförebyggande rådet 1992. Han talade även om motsättningen mellan socionomens roll som myndighetsperson och god hjälpare. "Socialarbetaren är en del av ett välfärdssystem och har makten att gripa in i många områden i människors liv vilket ökar risken för konflikter". (Socionomen 1992:5 s. 18-20)

Han får medhåll av Newhill (2003) som menar att faktorer som kan bidra till vissa klienters aggressivitet är den kluvna rollen socialarbetare har: den ena som myndighetsutövare, kontrollant, lagtexttolkare, medan den andra är tänkt att skydda och hjälpa klienten, företräda klienten i samhället. Förändringar i samhället, i yrkesrollen och välfärdsstatens utveckling, där allt fler behöver det sociala skyddsnetet, medan staten skär ner på dessa områden, gör också socialarbetaren utsatt för allt fler hotfulla eller våldsamma situationer.

Newhills Client Violence study (1996) handlar om vad incidenterna inbegripit i form av uppförande och känslor som klienten uppvisar under en våldsincident, hur socialarbetaren svarat på dem, hur hon eller han känt sig, hur det påverkat hans eller hennes fortsatta yrkesliv osv. Newhills studie beskriver amerikanska förhållanden. Hon lägger fram en rad faktorer som tillsammans kan bidra till det ökande klientrelaterade våldet, där flera kan anses stämma in på svenska förhållanden, t ex mobbing i skolor, tonårsstress. Andra gör det inte, t ex handeldvapnens roll. Den "arga kulturen" hon beskriver låter kanske inte så svenskt, men de orsaker man anger till ilska kan passa in på så väl svenska förhållanden som på västerländsk storstadskultur i allmänhet. Förhållanden som nutidsmänniskan står inför med för mycket att göra och för lite tid, bombardemanget av information, högteknologisk utveckling att lära sig i rasande tempo, prestationskrav, förändring, komplexitet osv kan leda till en generell stress, irritabilitet, ilska, frustration och fientlighet (Charles 1999). Just sådana känslor som ofta föregår våldsamt beteende, enligt Newhill (2003).

Hon menar att det finns en tendens att förneka riskerna, för att undvika att erkänna sig i en utsatt position, vilket är ett hinder för att kunna förebygga våld på arbetsplatsen. Värre är det då förnekandet leder till att skuldbelägga offret för händelsen. Det finns mycket som tyder på ett stort mörkertal i antalet anmälda fall av hot eller våld, pga underrapportering. Då den som utsatts för ett övergrepp är rädd att bli ansedd som exempelvis ”provocerande, inkompetent, auktoritär eller oerfaren” (Rowett, 1986, s 136) av sina kollegor eller arbetsledare, är risken stor att det avhåller dem från att rapportera händelsen, eller söka råd och stöd. I Sverige polisanmäls ca 4 av 10 fall av hot eller våld (SRR rapport T-110192, jfr s 10) vilket tyder på underrapportering till polismyndigheten även här. Dock anges inte i den svenska undersökningen i vilken utsträckning incidenterna rapporteras till arbetsgivaren, eller diskuteras med kollegor.

En annan attityd som motverkar det riskförebyggande arbetet är den att övergrepp kommer med jobbet: 'If it's too hot, get out of the kitchen' (Newhill, 2003, s 210). Mot dessa attityder talar bl a representanter för brittiska hälsodepartementet, som efter flera mord på socialarbetare satte problemet i fokus och konstaterade att socialt arbete existerar för att skydda och stärka de som är minst bemedlade i samhället. På så vis blir en attack mot dem vars arbete är att hjälpa de svaga, en attack mot de svaga själva, även om gärningsmannen kommer från deras egna led. Därigenom blir det en allvarlig politisk fråga.

När vi tänker på att förebygga våld på arbetsplatser tänker vi oftast på att göra den fysiska arbetsmiljön säkrare, t ex genom att installera metalldetektorer eller anställa säkerhetsvakter, menar Newhill. Men dessa åtgärder kommer inte att påverka psykisk otrygghet, stress, konflikter, psykosociala faktorer som spelar en nyckelroll. Förebyggande åtgärder som hon nämner behöver inte vara kostsamma; man kan ha kodord som signal för att man behöver hjälp, man kan arrangera sitt skrivbord så att föremålen på det inte kan användas som vapen. Hon förespråkar även utbildning i riskbedömning, intervention och förebyggande arbete, samt att vara stödjande, icke-dömande och omhändertagande mot kollegor som utsätts för hot eller våld. Socialarbetare med resurser och kunskap att möta det oväntade är i bäst position att skydda sig själva, men också att ge den bästa klientservicen, menar hon.

Newhills främsta recept för att förebygga klientrelaterat våld är att erkänna det som ett legitimt problem, att avsätta tid och resurser för riskuppskattning och möjligheterna att

hantera risker med förebyggande åtgärder. Det största hindret mot en säker arbetsplats är förnekandet av att problemet finns, menar hon.

Jag har läst Newhill med behållning, men har inte möjlighet att bedöma den vetenskapliga tillförlitligheten i studierna. Boken lägger vikt vid att beskriva enskilda händelseförlopp, vilka är värdefulla som exempel, men deras generaliserbarhet är tveksam. Det sociala arbetets villkor och många av de beskrivna samhällsförhållandena är troligen inte helt jämförbara med våra svenska förhållanden. Ändå framgår vissa likheter vad gäller relationen klient – socialarbetare och vad gäller rekommendationer för att förebygga och hantera risksituationer.

Mot bakgrund av ovanstående är min teoretiska utgångspunkt att socialarbetarens kluvna roll - dels som hjälpare, stödjande och dels som samhällets gränsvakt, kontrollant och myndighetsutövare - är ett förhållande som problematiserar klientrelationen. Risker kan uppstå t ex när klienten får avslag på en ansökan, får krav ställda på sig eller riskerar tvångsåtgärder – där socialarbetarens myndighetsutövning blir som mest påtaglig. En kärvare samhällsekonomi, där behoven ökar medan tillgången minskar skapar frustration som ger socialarbetaren en mer utsatt position. Även missbruk och psykiska problem nämns bland riskerna. Riskmedvetenhet, utbildning och omsorg om personal som utsatts för hot eller våld är viktigt i arbetet för att förebygga hot och våld mot socialarbetare och skapa trygghet på arbetsplatsen. Det är viktigt inte minst för att socialarbetarna ska kunna göra ett bra jobb med att stödja sina klienter, samhällets mest utsatta och behövande grupper.

4. RESULTAT AV INTERVJUERNA

Jag har sammanställt resultaten av intervjuerna under tre huvudrubriker: Arbetsmiljön, Risksituationer och Erfarenheter av hot eller våldssituationer. Mina respondenter från de olika intervjuerna kallar jag Avdelningschef, Handläggarna respektive Socialsekreterare. Avdelningschefen var arbetsledare för de tre Handläggarna inom socialförvaltningen jag fokuserade på, medan informanten som omnämns som socialsekreterare var en utomstående kontakt jag fick då jag sökte någon att intervjua som utsatts för hot eller våld i tjänsten som socialsekreterare, för att komplettera bilden något. Socialsekreteraren hade alltså ingen anknytning till socialförvaltningen jag fokuserade på.

Eftersom jag dels hade olika intervjuguider till de olika intervjutillfällena, och intervjuerna till viss del flöt på i diskussionsform, berördes olika områden i de olika intervjuerna. Att något kommenteras av en person, men inte en annan går inte att tolka som att de tycker olika i frågan, eller att den andra inte bryr sig om just det. Det kan helt enkelt ha förbisetts av misstag eller för att samtalets fokus legat på ett annat område.

4.1 Arbetsmiljön

Jag frågade informanterna om vilka strategier man har för att minska risken för hot och våld på arbetsplatsen, hur det upplevdes fungera och om något kunde kännas otryggt i arbetsmiljön.

På socialförvaltningen har man en handlingsplan för hot och våldssituationer som jag fick ta del av. Handläggarna svarade ja på min fråga om handlingsplanen följs och meddelade först och främst att de känner sig trygga på arbetsplatsen.

Det finns bärbara larm som alla ska ha på sig. Däremot menade avdelningschefen att det var dåligt ställt med att faktiskt bära larmet, många har det i byrålådan där det är svårt att nå i ett skarpt läge. Det bekräftades av handläggarna, A har det aldrig, B har det ibland, C har det nästan alltid, vid besök, men påpekar att hon inte är rädd att något ska hända, utan har larmet för att man ska. Någon menade att det berodde på att man är van att jobba utan personlarm sedan många år, men samtliga var överens om att det är en trygghet att ha larmen. Tidigare fanns larmknappar under skrivborden, vilka hade fördelen enligt avdelningschefen att alltid finnas tillgängliga vid besök, men inte kunde bäras med. Handläggarna menade att de gamla larmen hade nackdelen att ofta utlösas av misstag, man var rädd att råka trycka till dem med knät. Även det nya larmsystemet har satts igång av misstag en gång.

Larmen testas regelbundet. Om larmet går tjuter det högt och pilar i korridoren visar varifrån det kommer. Alla ställen har sensorer, ifall man skulle bli indragen någonstans. Det råder allmän mobilisering, vilket innebär att alla ska ”släppa allt när larmet går och springa dit” enligt handläggarna. Det är viktigt att vara många i ett sådant läge, menar avdelningschefen. Man får inte ha några besök efter kl 16 eller under lunchtimmen, eftersom det inte är så mycket personal i lokalerna då. Även klienter som finns i byggnaden ska tas om hand om det blir bråk, enligt handlingsplanen.

I receptionen finns en lucka som kan fällas ner vid behov, medan samtalet kan fortsätta genom hål i luckan. Avdelningschefen tycker att det fungerar bra. Handläggarna menar att det kan vara obehagligt med jourärenden när man måste öppna luckan i receptionen, man kan vara rädd att bli spottad på eller kanske att de ska luta sig in och ta tag i en. I receptionen finns också en klienttelefon, så att handläggarna kan nås av klienterna via receptionen. Det har mottagits positivt, menar avdelningschefen, eftersom inte alla klienter har tillgång till telefon. Det finns ett krav på bokning av tid med handläggaren via telefon, som upplevs mindre provocerande då telefon tillhandahålls på plats. Klienttelefonen kan också användas för att prata med en klient som det bedöms olämpligt att träffa enskilt just då, samtalet förs då på var sin sida om en glasvägg. Det kan dock upplevas provocerande, menar avdelningschefen, och tillägger att när man ska hålla samtal är det inte en bra lösning ur sekretessynpunkt, eftersom telefonen inte är avskild från väntrummet.

Handläggarna tycker att det är bra att man gjorde om receptionen för något år sedan. De tror att den är så bra den går att göra idag, med de förutsättningar vi har här. De berättar ”Möbleringen i receptionen var fin tidigare, vi hade blomkrukor och sånt. Men det gick inte, det blev sönderslaget. Det går inte att ha möblerat, så det får vara kalt nu, fast det är fulare. Vi har icke-krossbara rutor på nedervåningen, de har slagits sönder så många gånger genom åren.”

Lokalerna ansågs dåliga ur risksynpunkt av både avdelningschefen och handläggarna. Man nämnde först och främst tjänsterummen som saknar utrymningsvägar. Avdelningschefen förklarade att man bör själv sitta närmast dörren, inte inklämd, ifall man behöver ta sig ut och komma bort från en farlig situation. Handläggarna sa ”Det finns små möjligheter att klara sig ut om det skulle behövas. Det är svårt att möblera rummen annorlunda än med sig själv längst in och klienten närmast dörren. I två rum har det funnits möjligheter att utan nyckel låsa dörren från insidan, så klienten kunde låsa in en. De låsen byttes för någon månad sedan, det har vi tjtatat om i 7 år.” En period diskuterades att ta bort väntrummet i lokalerna, men så blev det inte. Handläggarna menar att det skulle varit dåligt med klienter sittande på stolar längs väggarna utanför tjänsterummen. Anmärkningsvärt är att skyddsinspektörer har varit på plats och mätt strålning mm, men inte möbleringsmöjligheter och sådant.

Personalen går inte in och ut genom receptionen, det finns flera alternativa in- och utgångar. Man tar inte in personer som är påverkade. Det har dock hänt någon gång, man kanske inte

märkte det med en gång. Det har också hänt att någon slunkit in av misstag, men ”man pratar med dem vänligt och snällt så har det ordnat sig” menar handläggarna. De turas om med dagjour, och är alltid två personer vid möten med klienter som verkar aggressiva vid första besöket, eller om man vet att de suttit inne för misshandel eller så.

Handläggare B berättade att lokalen i sig kan kännas otrygg, den är så stor och det finns många skrymslen att gömma sig i om någon skulle vilja. De påpekar att om receptionen har stängt ska man följa med klienterna ut. Men det finns inget inbrottslarm och ingen som kontrollerar att alla som kommit in också kommit ut. ”Det är äckligt att vara kvar här på kvällarna, det är sagt att vi helst inte ska vara det.”

Även avdelningschefen tog upp att det finns många vinklar och vrår, trappor och långa korridorer, och berättade att lokalerna ska bytas ut så småningom, men tillsvidare så får man göra det bästa av vad man har. I de nya lokalerna har man önskemål om att det ska bli mer öppet, det har en dämpande effekt, att bepansra sig kan upplevas provocerande.

Socialsekreteraren nämner också att ju öppnare miljö man har fysiskt, ju mindre upplevelse av låst institution, desto mer avslappnade känner sig folk. Handläggarna nämner också att nya lokaler är på agendan, men påpekar att det är inte de som bestämmer hur det blir.

Avdelningschefen menade att det är ett avvägande som behöver göras mellan säkerhetsaspekter och positivt servicetänkande mot klienterna. Grunden, framhölls, är ändå hur man förhåller sig till klienterna.

Handläggarna menar också att bemötandet är viktigt. De berättade att de har pratat mycket om bemötande, samtalsmetodik och hur man ska bemöta hot eller våld från klienterna. De hade en halvdags utbildning för några år sedan, som de som var med tyckte var bra. En sådan skulle de gärna ha igen. Utbildningen inkluderade självförsvar, filmvisning med olika alternativa bemötanden och diskussioner kring hur man skulle kunna göra istället, hur olika bemötanden kunde framkalla eller eliminera aggressivitet.

Vad gäller den psykosociala arbetsmiljön sa avdelningschefen att en rimlig arbetssituation är A och O. Stress hos personalen kan uppfattas provocerande. I detta sammanhang kan nämnas att socialsekreteraren som utsattes för hot på sin tidigare arbetsplats inte tror att den situation hon utsattes för skulle kunnat undvikas idag. Hon förklarade:

Ju mer kommunen drar åt, desto mer utsatta blir klienterna, och desto mer utsatta blir socialsekreterarna som står i frontlinjen mot /med klienterna. Det är lätt hänt att de vänder sina aggressioner mot socialsekreteraren, för en överklagan i deras situationer (ex aktivt missbruk) blir en främmande process, med allt pappersarbete det innebär. Det handlar om en del väldigt utsatta människor, våld kan vara en del av vardagen för dem på ett annat sätt.

På socialförvaltningen har man extern handledning regelbundet. Avdelningschefen menar att det är viktigt att reflektera över vad man är med om, det ger större självinsikt, större kunskap och vidgar erfarenheten. ”Det är viktigt att lära sig hantera makt, ha koll på sig själv och sina intentioner, oavsett vilken metod man använder.”

Ett antal personer på avdelningen är utbildade i första hjälpen berättar avdelningschefen. Det finns ett anslag om vilka som är det, samt vilka som ingår i den interna krisgruppen. Dessa ska enligt handlingsplanen vara utbildade i krishantering.

Man måste få uppbackning och stöd om det händer något, det skapar trygghet även för resten av personalen att se hur den utsatte blir omhändertagen, menade avdelningschefen, som därefter berättade hur rutinerna på förvaltningen ser ut. Efter en incident har man direkt samtal med summering av vad som hänt och kollar av behovet av stöd och hjälp.

Arbetsledaren och någon i krisgruppen står för det. Så snart som möjligt, samlar man all personal och informerar om vad som hänt. Rätt information så tidigt som möjligt är viktigt för att minska ryktesspridningen. Vid tillbud görs en tillbudsansökan där den utsatte redogör för situationen, eventuellt med stöd av arbetsledaren. Alla tillbudsansöknings skickas till samverkansgruppen, som är ett forum för utbyte av information mellan arbetsgivare och fack. Det händer mest tillbud på avdelningen för psykiskt funktionshindrade, därefter troligen på avdelningen för ekonomiskt bistånd. Vid allvarlig hotsituation, t ex förföljelse, görs en arbetsskadeanmälan. En gång om året friskas rutinerna upp under en arbetsplatsträff. Tillbuden har minskat, vilket anses kunna medföra en risk för låg beredskap, och uppdateringen anses därför viktig. Rutiner behövs, för i kris blir man rigid, synfältet minskar, menar avdelningschefen.

Socialsekreteraren som utsatts för hot på en annan arbetsplats berättade: ”Jag brukar vara handlingskraftig, men just då blev jag handlingsförlamad, då var det skönt att chefen tog tag i det.” Hon tyckte att det är en viktig ledningsfråga, handlingskraft i omhändertagandet, och att hennes chef var bra på det viset.

Handläggarna bekräftade att man alltid samlas efter ett tillbud, så snart det går, senast morgonen därpå, så att alla ska få rätt information om vad som hänt. En gång i månaden har de arbetsplatsträff, och hot och våld tas upp där regelbundet. Det tas alltid upp vid tillbud eller anmälningar. Handläggarna anser att det minskar risken för hot och våld att man håller sig själva och varandra medvetna om riskerna i arbetsmiljön, att man pratar om det med jämna mellanrum. De tycker att man är bra på det här, man tar upp och pratar om det om någon känt sig hotad, man tas på allvar. Det ligger ingen prestige i att be om hjälp. Det tycker de ökar trygghetskänslan på arbetet.

Socialsekreteraren som utsatts för hot på sin tidigare arbetsplats fick också frågor om vad hon tyckte kunde bidra till ökad säkerhet på arbetsplatsen. Även hon tog upp att man ska hålla det levande, så att det finns med på agendan. Omhändertagandet bland kollegor är viktigt, tycker hon, det var också bra i hennes fall. Det är dock inget man kan framtvinga, utan något som växer fram, menade hon. Efter incidenten fick hon direkt erbjudande om psykologstöd och tyckte att det var skönt att den möjligheten fanns. Hon fick också hjälp med all pappersexercis, vilket hon tyckte var jättebra. Utöver det anser hon att det ska finnas en handlingsplan, att den ska finnas på en fysisk plats så man kan bläddra i den, att larm och sådant skall fungera, tekniken ska vara enkel och för sitt ändamål korrekt. Generellt ska man tänka på hur miljön ser ut, ha en beredskap för de klienter som kan vara mer eller mindre aggressiva. Man ska aldrig vara ensam vid hembesök, t ex.

4.2 Risksituationer

Jag bad mina informanter beskriva klientsituationer som kunde kännas riskfyllda.

Avdelningschefen sa:

Med tiden har jag blivit ödmjuk inför det att man vet inte riktigt när det spetsas till. Det kan vara en upplevd konflikt från klientens sida. Där gränssättning eller villkor behövs. Det är ofta en hårt pressad, stressad person, som blivit tilltufsad av livet. De personerna är ofta i kris, då gränserna förskjuts. Det blir små marginaler innan gränsen nås då man känner sig kränkt, känsligheten ökar. /---/ Folk behöver sina pengar.

Socialsekreteraren påpekar också att hon inte tror att risker kan undvikas helt, men att en del kan förebyggas, och att det till stor del handlar om planering.

En gemensam grupp som omnämns är missbrukare, möten med personer påverkade av något är riskabla. Även personer med psykiska problem nämns av handläggarna och avdelningschefen på socialförvaltningen. Handläggarna nämner särskilt jourärenden som ofta kan gälla just missbrukare eller personer utskrivna från psykiatrisk sjukvård, ibland i kombination, och som inte är kända av socialförvaltningen sedan tidigare. Yngre människor är mindre aggressiva än äldre, enligt handläggarna. De är inte så skadade av sitt missbruk ännu, vilket känns mer hoppfullt.

Bemötandet är viktigt, relationen man skapar ska bygga på ömsesidig respekt. Det är samtliga noga med att poängtera. ”Som socialsekreterare lär man känna personen, lär sig vilka knappar man ska undvika att trycka på. Det utvecklas en ömsesidig respekt”, menar avdelningschefen. ”Man får försöka förklara på ett lugnt sätt. De får prata, vi lyssnar.” menar handläggarna. Stress hos personalen kan upplevas provocerande, om klienten inte känner sig lyssnad på, eller då tidsbristen gör personalen svår för klienterna att nå, det skapar frustration enligt avdelningschefen och socialsekreteraren. Det är viktigt att ha en rimlig arbetsbörda, menar samtliga. Annat som anses viktigt i bemötandet är att vara professionell, inte nedlåtande, anklagande eller provocerande, att inte ifrågasätta, inte fråga om mer än man behöver veta. Vara lugn, bekräftande, inte själv låta sig provoceras, men heller inte tillåta hot.

På socialförvaltningen polisanmäler man alla hot. Handläggarna berättar att om en klient t ex uttalar ett diffust hot som ”passa du dig”, kan man be om ett förtydligande och samtidigt upplysa klienterna om att alla hot polisanmäls, då brukar de ta tillbaka det.

Man använder sig av lösningsfokuserad metod på fallstudiens socialförvaltning. Det är en respektfull metod, enligt avdelningschefen. Klientens åsikter, upplevelse av problemet och vägen mot målet är i centrum, istället för socialsekreterarens ”diagnos” och åtgärdsförslag. Det är ett positivt förhållningssätt, med mycket beröm. Det blir hjälp till självhjälp. Avdelningschefen menar att många situationer visserligen kan undvikas om man bemöter människorna på ett bra sätt, men att det kan bli fel ändå, även om man gör allt rätt. Det finns farliga personer, som är beredda att ta till våld. Det kan också vara att klienten vill ha något de inte kan tillhandahålla, eller att klienten är påverkad av något. Då förlorar de omdömet lätt, är en gemensam uppfattning.

Jag frågade informanterna på förvaltningen i fokus hur de hanterade situationer som känns riskfyllda. Handläggarna svarade att de kollar av varandra ganska bra, ser till att alla besök är avslutade innan lunch eller när man ska gå hem t ex. Man förbereder ett möte genom att prata om det, hur man ska lägga upp det, skapa en lugn samtalsituation. Genom att säga till varandra, så kan man lyssna av utanför rummet. Det är ganska lyhört, så man hör om rösterna höjs. Detsamma sa avdelningschefen, som även förklarade att man isåfall ska göra sig ett ärende till rummet, eller fråga om man kan hjälpa till, det brukar dämpa ner.

På förvaltningen har man även en viss handläggningstid, med skriftliga besked som klienterna får hemskickade, som regel ger man inte avslag under mötet. Men handläggarna menade också att när man har en långvarig kontakt med en klient kan det kännas viktigt att ge besked vid mötet om vad som brister, vad de behöver göra, för att vara säkra på att de förstår. Det händer att folk ringer och är arga för ett avslag. Blir de alltför otrevliga eller högljudda får man be dem ringa tillbaka när de lugnat ner sig och lägga på.

Om en klient börjar upplevas aggressiv gäller det i första hand att ta sig ut. Handlingsplanen, avdelningschefen och handläggarna är ense. Handläggarna berättade att man kan hitta på någon ursäkt, t ex ”Jag får inte besluta det här själv, utan måste prata med min chef. Vill du vara vänlig att vänta i väntrummet så länge?” Man tar inte in dem på rummet igen om de är aggressiva. Det är fortfarande viktigt att vara lugn, bekräfta: ”Jag förstår att du är upprörd.” Man kan be om stöd av arbetsledaren: ”Det brukar dämpa dem, av någon anledning! De kanske inser att det inte är lönt, om chefen säger samma sak.”

Jourärenden tar man vanligen inte med upp på tjänsterummen berättade handläggarna. De handläggs istället i receptionen, där det finns en glaslucka med en telefon som man pratar igenom. De andra som väntar hör då inte vad som sägs. Man kan ta upp dem på rummen om man är två och personen i fråga verkar ”rätt okey”. Klienterna anses ta det rätt bra, de ifrågasätts inte och får vad de vill ha och behöver, det är oftast resan hem. Även med en ny, okänd person görs en bedömning nere i receptionen om personen ska släppas in och då bör det t ex vara två socialsekreterare med vid första mötet, enligt avdelningschefen.

4.3 Erfarenheter av hot- och våldssituationer

4.3.1. Avdelningschefen

Avdelningschefen svarade på frågor om förekomsten hot eller våld på avdelningen, hur situationerna uppstått och hur de har hanterats. Det var två fall av hot förra året. Det ena skedde över telefon och via ombud (annan handläggare). Det gällde en person där det hänt förr, en person med temperament, som inte ville acceptera de nya krav som ställdes.

Polisanmälan skedde, klienten accepterade kraven senare och handläggaren har kvar klienten. Vid ett annat tillfälle när en klient bytt handläggare hotades den förre handläggaren. Det allvarligaste fallet som avdelningschefen kan minnas skedde för 5-6 år sedan, då en klient hotade att skada sig själv allvarligt. Även om hotet inte riktade sig mot någon i personalen räknades det som ett allvarligt tillbud, en krisgrupp inrättades för de berörda, man följde upp med kontroll om stödbehov och information gick ut till övrig personal.

De har inte haft någon situation där någon har slagit till någon på avdelningen, så länge avdelningschefen varit med. Det är väldigt sällan någon tar till våld, hot är vanligare då, men inte så vanligt det heller, menade avdelningschefen. Våld mot döda saker har hänt då och då, kanske en gång om året. Det känns inte lika allvarligt, utan kan tas upp på arbetsplatsträff enbart, behöver inte inrättas krisgrupper till. Det var fler incidenter för några år sedan, arbetsmiljön är bättre nu. Det är mindre stressigt, och utan stress blir det ett annat utrymme i bemötandet och bedömningarna. Klienterna är inte annorlunda – det är snarare mer drogmissbruk idag. Hon förklarade vidare: ”Man lär sig, med alla möten. Det är inte så kul första gången någon skriker på en, men höjda röster är inte alltid ett hot.”

4.3.2 Handläggarna

Av handläggarna har B jobbat i 20 år och har varit med om att klienter vid fyra tillfällen ”fått frispel” och ”gått bärsärkagång”, slagit sönder allt de kommit åt. Att folk ”gapar och skriker”, någon spottat och ryckt sönder klienttelefonen är vanligare, det händer oftast nere i receptionen. Oftare är det verbal aggression på tjänsterummen. B har ”fått en lusing” och en gång tagit tag i en klient som högg tag i henne och knuffat ut honom genom dörren. B har även utsatts för mordhot av en psykiskt sjuk klient med dom om skyddstillsyn:

Klienten blev sämre och sämre, fick vanföreställningar. Jag ringde den ansvarige läkaren på Frivårdsmyndigheten, men det togs inte på allvar. Polisen hade släppt klienten efter förhör, trots mordhot mot mig. Sedan slog han sönder en massa fönster här nere, gick bärsärkagång.

Jag fick allmänmännisklig support på jobbet, men det fanns ingen krisgrupp eller så då. Det var mer en polisgrej. Jag fick åka taxi till och från jobbet, dagis, skola. Fick direktnummer till polisen. Blev avrättad från att gå ut på lunchen. Det satt i länge, var

obehagligt att ha någon bakom sig, man kikade lite över axeln. Jag fick reda på när han blev fast så sedan var det lugnt. Klienten blev tvångsomhändertagen sedan.

B menade att det inte hade hänt om Frivårdsmyndigheten tagit situationen på större allvar, samarbetet fungerade dåligt då. Idag samarbetar de mer, iallafall när socialtjänsten vet om att det finns en dom om skyddstillsyn. Då kan man be om klientens samtycke och få tillgång till massor av information. Det är dock inte alltid man får kännedom om en sådan dom, om inte klienten väljer att berätta det. Frivårdsmyndigheten känner ofta till socialtjänstens inblandning även om inte socialtjänsten känner till deras. De kan ta kontakt, om klienten samtycker, så att samarbete kan ske i de fall det är lämpligt. Det görs dock sällan. Mer samarbete kan eliminera mer incidenter, om man känner till tidigare våldsbrott t ex, menar handläggare B.

Jag frågade om det skett några förändringar i arbetsmiljön som gör att situationerna skulle kunnat undvikas eller hanteras annorlunda idag. B tycker att det är mycket mindre våld nu än för 10-15 år sedan. Det var mer incidenter då, mer ”gap och skrik”. Man jobbade organisatoriskt annorlunda, med flera olika problem, hade ”helhetssyn”. Man skulle alltid kunna ta emot folk. Det var färre som jobbade med lika många klienter, och handlade allt på samma bygge. Men samtidigt kände man till mer om klienterna förr, skrev ner mer historia, våldsbenägenhet osv.

Handläggarna är ense om att det var länge sedan det var någon incident nu. Hela systemet är mer genomtänkt idag, anser B. Missbruksfrågorna handläggs numera separat från ekonomibiten. Folk får inte komma och gå som de vill. ”Första reaktionen från klienterna var en del gap och skrik, men så är det med förändringar, det går över.” Tidigare bokades besök i receptionen, man hade ingen aning om vem man skulle träffa. Nu har man ofta en första bild efter första samtalet. Flyktningmottagandet har blivit bättre: det finns lägenheter till förfogande åt dem de tar emot. Psykiatireformen var också en stor förändring först, där mycket är mer uppordnat nu.

Olika lösningar har provats genom åren. B nämnde som exempel att i början av 80-talet fanns det en vakt som gick där, någon gång med hund. Det var på gott och ont, det berodde mycket på vakten. ”Vissa tog det lugnt och städat, men en och annan ville nog mest mucka gräl”. Det fokuseras mer på metoder och bemötande idag, på tydlighet och samkörning, att olika handläggare gör lika bedömningar, menar handläggarna. De tycker att de är bra på att vara samspelade, och hjälps åt. De känner sig ha stöd från arbetsledningen i besluten, tycker att de

blir lyssnade på. Det är ingen som negligerar vad de säger – men det tar tid. Närheten till arbetsledarna tycker de är bra, kontakten gör det lätt att framföra de önskemål man har.

4.3.3 Socialsekreteraren

Socialsekreteraren var ganska nyutexaminerad och jobbade som socialsekreterare på övrigt bistånd när hon blev hotad av en klient. Det gällde boende för en man som hon visste hade hotat tidigare och som var känd för sitt humör. Först uttalade han hotet via en kollega, chefen ringde hem till henne och meddelade det. Hon fick erbjudande om taxi till jobbet, och polisanmälan diskuterades. Sedan ringde klienten och bekräftade hotet på jobbet: ”jag kommer att göra det”. Socialsekreteraren frågade om han inte ville komma dit och resonera om det, men det ville han inte. Hon kontrollerade att han förstod att det skulle polisanmälans och det gjorde han. Han berättade var han befann sig så att polisen kunde hämta honom. Socialsekreteraren berättade att hon först blev jätteledsen, gick in och grät på toaletten. Sedan gick hon in och berättade för chefen. Chefen tog tag i det och ringde polisen med en gång, sedan gick de gemensamt till polisstationen och gjorde anmälan. Han var redan häktad då, visade det sig. Han hade tyckt det tog för lång tid för polisen att hämta honom och gick dit och anmälde sig själv.

Det blev rättegång ganska snabbt, han förnekade inget, och bad om ursäkt. Han fick 3 månaders fängelse, för det var 3:e gången han hotade en tjänsteman. Klienten fick byta handläggare när han kom ut ur fängelset, han hotade denne efter 3 veckor. Han hade då hotat personalen på härbärgets också. Han verkade ha satt det lite i metod. Socialsekreteraren tror att det var hans utsatthet som bidrog till händelsen. Han behövde någonstans att bo, och ville inte ställa upp på de regler som gällde.

Det var kutym på arbetsplatsen att anmäla hot. Man diskuterade med arbetsledaren vad som hänt och vad man kunde göra. Det fanns en beredskap på avdelningen, en ”krishanteringslista liksom” redan före incidenten, så några förändringar gjordes inte efteråt. Socialsekreteraren tycker att hon fick mycket stöd, att de jobbade nära, kollegorna och arbetsledaren – inget hölls hemligt, man pratade om det. Hon erbjöds kontakt med psykolog via företagshälsovården. Hon gick en gång, men sedan tyckte hon inte att det behövdes. Hon fick taxikort, så att hon kunde ta taxi till och från jobbet. Det räckte med en dag eftersom klienten sedan satt häktad.

Socialsekreteraren berättade att händelsen påverkade henne just då. Hon gjorde en kraftfull reflektion över sitt yrkesval.:

Man har inte läst 3,5 år och väntar sig att bli hotad! Man har väl lite Florence Nightingale- tanken över sig: jag som bara vill göra gott. Men en del av myndighetsutövandet är att säga nej till människor. Att kunna kommunicera det på ett sätt som, även om klienten inte är nöjd med beslutet, kan accepteras och begripas av klienten. Jag var bra mycket mer försiktig ett tag. Jag var mer naiv i mitt möte innan, med klienter. Jag har blivit medveten om rummets utseende, jag kollar alltid av vart kan jag komma ut. Det sitter kvar fortfarande, men är positivt på ett sätt. Något som kan vara en fördel - man ska vara försiktig.

Socialsekreteraren ville slutligen tillägga att det faktiskt är jättekul att jobba som socialsekreterare, ”ingen dag är den andra lik”.

4.4 Sammanfattning

Biståndshandläggarna är en relativt utsatt grupp. De träffar klienter med olika sorters behov, psykiatriska diagnoser, missbruk osv. Pengar är ett primärt behov för klienterna, vilket gör förloppet där en annan person avgör om de ska utgå eller ej till en situation laddad av starka känslor. De är ofta den första myndighetskontakten för klienten, och får göra en bedömning av vilka övriga behov personen har.

Ingen av informanterna uttryckte någon otrygghet inför sitt dagliga arbete, men de talade om situationer som kunde kännas obehagliga eller riskfyllda: jourärenden, tidigare okända klienter, klienter som var påverkade och / eller psykiskt sjuka och klienter som hade begått våldsbrott tidigare. Sedan kan man enligt informanterna aldrig riktigt veta när det kan spetsas till. Många av klienterna befinner sig i väldigt utsatta positioner, som kan göra dem känsliga för upplevda kränkningar.

Hur en risksituation hanteras beror förstås på vilken situation det är fråga om.

Säkerhetslösningar som fällbar lucka i receptionen, klienttelefon, larm, okrossbara fönster och omöblerad reception var en del av de åtgärder som tycktes förebygga risksituationer på förvaltningen. Lokalerna på avdelningen ansågs däremot inte vara bra ur säkerhetssynpunkt. Det kan vara svårt att ta sig ut ur rummet om en klient skulle bli aggressiv under ett samtal. Det finns många skrymslen och vrår där någon kan gömma sig. Separata in- och utgångar för personal respektive klienter fanns det, men inbrottslarm och kontroll att alla som kommit in också kommit ut, saknades av personalen. Handläggarna kunde uppleva det obehagligt att vara kvar själv på kvällen.

Alla tekniska lösningar till trots poängterade man bemötandet framför allt, att relationen är det viktiga. Det gäller att vara lugn, lyssnande, bekräftande. Att ha tid, inte vara stressad vid mötet. Om klienten ändå blir aggressiv gäller det att hitta på ett sätt att ta sig ut. Medan samtal pågår kan övrig personal lyssna av utanför dörren om man hör höjda röster och eventuellt göra sig ett ärende in på rummet för att dämpa. Man har organiserat arbetet så att inga samtal sker under lunchen eller efter 16 då det är mer glest med folk i lokalerna.

Avdelningen har få incidenter numer. De säkerhetslösningar man har utvecklat tycks fungera bra, även om det alltid finns mer att göra.

5. AVSLUTANDE DISKUSSION

Hot och våld mot socionomer förekommer i ganska stor omfattning. Socialt arbete innebär flera riskfaktorer genom den myndighetsutövning det innebär, genom kontakter med personer som kan tänkas uppträda aggressivt och i vissa fall hantering av pengar. Det innebär ofta stressande arbetsförhållanden genom arbetet med människor kombinerat med risken att utsättas för hot eller våld.

Jag upplever att många av svaren jag fick under intervjuerna stämmer nästan misstänkt väl överens med både socialförvaltningens handlingsplan för hot och våldssituationer och med Arbetskyddsstyrelsens författningssamling (AFS 1993:2). Antagligen är det inte ett sammanträffande. Förvaltningens handlingsplan för hot och våldssituationer lär vara utarbetad utifrån gällande föreskrifter, och personalen tycks väl insatt i handlingsplanen.

Handläggarna jag intervjuade uppgav att de kände sig trygga i sitt dagliga arbete. Samtidigt uppgav de att det finns situationer som kunde kännas obehagliga, och att möten med vissa klienter upplevdes riskfyllda. Missbruk och psykiska problem togs upp som risker i både teoriavsnittet och av informanterna. För att höja säkerheten har man på förvaltningen vidtagit åtgärder som att installera fällbar lucka i receptionen, klienttelefon i receptionen och bärbara larm. Samtidigt menade avdelningschefen att det kan upplevas provocerande att bepansra sig för mycket också, och efterlyste öppnare lokaler inför framtiden. Det tycks finnas en gräns för när trygghetssträvandet kan bli en riskfaktor i sig. Den gränsen verkar inte vara nådd på socialförvaltningen i min fallstudie, eftersom handläggarna angav att klienterna accepterar att

det är så här man jobbar. Incidenterna på avdelningen verkar också vara relativt få, iallafall i den nuvarande organisationsformen.

Relationen med klienten återkom ständigt i intervjuerna. På avdelningen använder man lösningsfokuserad samtalsmetod, som angavs vara positiv, stärkande, med mycket beröm för att vara hjälp till självhjälp för klienterna. Den hjälpande, stödjande rollen står dock i viss kontrast till socialarbetarens myndighetsroll. Socialarbetarens klivna roll - dels som hjälpande, stödjande och dels som samhällets gränsvakt, kontrollant och myndighetsutövare - är ett förhållande som problematiserar klientrelationen. Risker kan uppstå t ex när klienten får avslag på en ansökan, får krav ställda på sig eller riskerar tvångsåtgärder. På avdelningen i min fallstudie har man förebyggt riskerna för aggressivitet i samband med ett avslag, genom att ha viss handläggningstid. Man meddelar sedan oftast resultatet av biståndsansökan skriftligt.

Jag angav i teoriavsnittet att en kärvare samhällsekonomi ger socialarbetaren en mer utsatt position, vilket socialsekreteraren bekräftade under sin intervju. Det skapas frustration när utrymmet för stödjande åtgärder minskar, samtidigt som klienternas behov av hjälp ökar. Möjligheten att ge relevant hjälp blir då mindre. Kanske riskerar man, vid åtstramningspolitik som gör att myndighetsrollen kommer att dominera, att förtroendet för myndigheter och tjänstemän minskar, och därmed att relationen handläggare – klient försämras. Eftersom risken för hot och våld mot socialarbetare ökar då relationen utsätts för påfrestningar får politik och samhällsekonomi en viktig roll i socionomernas arbetssituation.

Riskmedvetenhet, utbildning och omsorg om personal som utsatts för hot eller våld är viktigt både för att förebygga hot och våld mot socialarbetare och skapa trygghet på arbetsplatsen. Handläggarna pratade om stödet från kollegor som viktigt för trygghetskänslan, att kunna prata med någon om man känner sig osäker. Newhill (2003) beskriver just stöd inom personalgruppen som otroligt viktigt, inte minst för att man genom att erkänna att risksituationer uppstår, kan hålla säkerhetstänkandet vid liv. Det bekräftades av handläggarna som också menade att det var viktigt att hålla det på agendan, att hålla varandra medvetna om de risker som finns. Säkerhetsrutinerna friskades upp på en arbetsplatsträff en gång om året, men utbildning i säkerhetsfrågor hade man inte haft på flera år.Handledning har man däremot regelbundet. Handledning ökar kompetensen (avdelningschefen) och professionaliteten

(*Systematiskt arbetsmiljöarbete mot stress*, 2002), vilket ger bra förutsättningar för att skapa goda klientrelationer och minska stressen av ett människovårdande yrke.

Den arbetsplanering man har på avdelningen - att förlägga samtalen till tider då det är mycket folk i lokalerna, att lyssna av utanför varandras dörrar, att vara två vid möten med nya klienter osv - i kombination med tonvikten vid bemötandet passar också väl in på vad Newhill (2003) beskriver som enkla förebyggande åtgärder. Åtgärder som syftar till att öka personalens säkerhetskänsla och minska stressen, vilket i sig anses bidra till att förebygga hot och våld på arbetsplatsen.

Jag nämnde tidigare att stress kan ge olika problem av fysisk, psykisk, kognitiv, beteendemässig och organisatorisk karaktär. Oro, koncentrationssvårigheter, irritation eller nedstämdhet, undandragande eller utåtagerande beteende, slarv eller ökad riskbenägenhet, beslutsförlamning, minskad flexibilitet och sämre problemlösningsförmåga och i arbetsgruppen ökad risk för felhandlingar, olyckor, samarbetssvårigheter, personalomsättning och kompetensförlust (*Systematiskt arbetsmiljöarbete mot stress*, 2002). Mot bakgrund av detta är det lätt att tänka sig hur stress hos personalen i människovårdande yrken kan leda till ett sämre bemötande som stör relationen. I det sociala arbetet kan detta i hög grad bidra till att risksituationer uppstår. Mina informanter var eniga om vikten av en rimlig arbetsbörda, eftersom stress eller svårighet för klienterna att nå sin handläggare kunde upplevas provocerande. En välorganiserad arbetsmiljö med en rimlig arbetsbörda är alltså viktigt för att minska risken för stress, och därmed öka socionomernas säkerhet på sina arbetsplatser.

6. REFERENSER

AFS 2001:1 *Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete*, Arbetsmiljöverket.

AFS 1993:2 *Våd och hot i arbetsmiljön*, Arbetarskyddsstyrelsens föfattningssamling

Arbetsmiljöverket (2002). *Systematiskt arbetsmiljöarbete mot stress*, Danagårds Grafiska, Ödeshög.

Bassey M (1981). Pedagogic research: on the relative merits of search for generalization and study of single events, *Oxford Review of Education*, 7 (1), 73-93

Bell J (2000). Introduktion till forskningsmetodik, Studentlitteratur, Lund

Börjesson B (1989). *Vad ger upphov till hot och våd i socialt arbete?* ur Pansarglas eller professionellt bemötande. I Kristenson, P.O. red. SSR tidningen, 11-16

Charles CL (1999). *Why is everyone so cranky?* Hyperion Press, New York

Cullberg J (1999). Dynamisk psykiatri, i teori och praktik, 5:e reviderade utgåvan, WSOY, Finland

Forsmar L (1990). *Hot och våd inom socialtjänsten i Örebro 1989. Rapport*. Sveriges socionomers, Personal- och Förvaltningstjänstemäns Riksförbund (SSR)

Handlingsplan för hot och våldssituationer (2002). Socialförvaltningen i X, avdelningen för ekonomiskt bistånd.

Martinell E, "Vi vet för lite om våld och hot i socialt arbete". *Socionomen* 1992:5, 18-20

Newhill C (1996). Prevalence and risk factors for client violence toward social workers. *Families in society*, 77 (8): 488-495

Newhill C (2003). Client Violence in Social Work Practice, The Guilford Press, USA

Robson C (2002). Real world research, 2:nd edition, Blackwell publishers Ltd, Oxford

Rossi P, Freeman H, Lipsey M (1999). Evaluation, systematic approach, SAGE Publications, USA.

Rowett C (1986) Violence in social work. Cambridge: Institute of Criminology

Stymne I (1991). Människan i arbetslivet, beteendevetenskaplig arbetsmiljöforskning. Red. Lennart Lennerlöf. Allmänna förlaget. s 269: Klientrelaterat arbete, våld

Yin RK (1994). *Designing single- and multiple-case studies*, I: Bennet N, Glatter R & Levacic R, red. Improving Education Management through research and Consultancy; Paul Chapman /Open University, London

Hemsidor

Arbetsmiljöverkets hemsida <http://www.av.se>

Arbetsmiljöverkets statistik <http://www.av.se/statistik/dok/0000200.pdf>

Arbetsmiljöinspektionen <http://www.av.se/inspektion/default.shtm>

AFS 1993:2 http://www.av.se/regler/afs/1993_02.pdf

AFS 2001:1 http://www.av.se/publikationer/bocker/psykosocialt/H351_SAM_mot_stress.pdf

SSR rapport – Socialsekreterare om hot och våld i arbetet

[http://www.akademssr.se/pls/portal/docs/PAGE/AKADEMSSR/STARTSIDA/110192RAPP
ORT.PDF](http://www.akademssr.se/pls/portal/docs/PAGE/AKADEMSSR/STARTSIDA/110192RAPP
ORT.PDF)

Statistiska Centralbyråns, SCB, hemsida: <http://www.scb.se>

Intervjuguide, avdelningschef

1. Finns klientsituationer som kan beskrivas som mer riskfyllda än andra?
 - 1.1. Vilka? (beskrivning, ev exempel)
 - 1.2. Hanterar man dessa annorlunda än andra klientsituationer?
2. Finns det några utarbetade strategier för att undvika riskfyllda situationer (avseende hot eller våld från klienter) på den här arbetsplatsen?
 - 2.1. Några förebyggande åtgärder i den fysiska arbetsmiljön?
 - 2.1.1. Vilka?
 - 2.1.2. Sedan när?
 - 2.1.3. Upplever du att det har minskat risken att utsättas för hot eller våld? (reellt, eller om det gjort skillnad i upplevd trygghet hos personalen)
 - 2.2. Några generella regler, policys eller rutiner för att förebygga riskfyllda situationer?
 - 2.2.1. Vilka?
 - 2.2.2. Sedan när?
 - 2.2.3. Upplever du att detta har minskat risken att utsättas för hot eller våld? (reellt, eller om det gjort skillnad i upplevd trygghet hos personalen)
 - 2.3. Har du något förslag på någon annan åtgärd som du tror skulle kunna minska risken för hot eller våld, eller öka trygghetskänslan på arbetet?
3. Har ni upplevt hot eller våld på den här arbetsplatsen? om ”ja”:
 - 3.1. Beskriv situationen (anonymiserat):
 - 3.1.1. När det hände? (hur ofta?)
 - 3.1.2. Vilken klient situation?
 - 3.1.3. Vad tror du kan ha bidragit till händelsen?
 - 3.1.4. Hur hanterade ni situationen på avdelningen just då?
 - 3.2. Vad hände sedan?
 - 3.2.1. Akut hjälp? Krishantering? Handledning? Annat?
 - 3.2.2. Förändring i arbetsmiljön? (fysiska, psykosociala)
 - 3.2.3. Förändring i rutiner?
 - 3.2.4. Rättegång? Stöd?
 - 3.2.5. Klientuppföljning – byte av handläggare t ex?
 - 3.3. Hur har det påverkat dig och ditt fortsatta arbete?
 - 3.3.1. Har personalgruppen behövt extra stöd?
 - 3.3.2. Har någon blivit sjukskriven i samband med händelsen?
 - 3.3.3. Annat?
 - 3.4. Tror ni att situationen skulle kunnat undvikas idag?
 - 3.4.1. Hur? Vad skulle vara / göras annorlunda?
 - 3.4.2. Vad krävs för att undvika risksituationer anser du?
4. Något annat du vill tillägga?

Intervjuguide, handläggare:

1. Känner ni er generellt trygga (avseende risken för hot och våld från klienter) på er arbetsplats?
 - 1.1. Kan ni nämna några situationer då ni känner er mindre trygga?
 - 1.1.1. Vad uppfattar ni kan vara orsaken till att ni känner er mindre trygga i dessa situationer?
 - 1.1.2. Är det någon speciell sorts klienter som känns riskfyllt att arbeta med?

2. De säkerhetslösningar som finns i den fysiska arbetsmiljön- larm, glasluckan i receptionen, möblering etc – vilka anser ni bidrar till ökad trygghet?
 - 2.1. Vilka säkerhetslösningar använder ni er av i praktiken?
 - 2.2. Vilka använder ni er inte av?
 - 2.2.1. Av vilken anledning?
 - 2.3. Vilka brister upplever ni i den fysiska arbetsmiljön, ur säkerhetssynpunkt?

3. De strategier som står utarbetade i handlingsplanen mot hot och våldssituationer för den psykosociala arbetsmiljön - utbildning, rutiner, förhållningssätt osv – följs de i praktiken?
 - 3.1. Är det något som ni anser är mindre viktigt att följa?
 - 3.1.2. Av vilka anledningar?
 - 3.2. Är det någon speciell åtgärd / strategi som ni upplever minskar risken att utsättas för hot eller våld? (reellt, eller om det gjort skillnad i upplevd trygghet)
 - 3.3. Har ni något förslag på någon annan åtgärd som ni tror skulle kunna minska risken för hot eller våld, eller öka trygghetskänslan på arbetet?

4. Vad gör ni i det dagliga arbetet för att minska risken för hot eller våld? (utöver det som följs i handlingsplanen enl.ovan)
 - 4.1. Särskilda förberedelser inför möten?
 - 4.1.1. Inför möte med ev. klient som känns riskfyllt att arbeta med (1.1.2)?
 - 4.2. Något generellt förhållningssätt?
 - 4.2.1. Förhållningssätt vid för klienten negativa besked?
 - 4.3. Några fysiska / tekniska lösningar?
 - 4.4. Hur hanterar ni en situation där en klient börjar upplevas aggressiv?
 - 4.5. Hur gör ni då ni bemöter och ev avvisar en klient som är påverkad eller aggressiv?

5. Har ni upplevt hot eller våld i tjänsten (här eller på tidigare arbetsplats)? om ”ja”:
 - 5.1. Beskriv situationen (anonymiserat):
 - 5.1.1. När det hände? (hur ofta?)
 - 5.1.2. Vilken klient situation?
 - 5.1.3. Vad tror ni kan ha bidragit till händelsen?
 - 5.1.4. Hur hanterade ni situationen?
 - 5.2. Vad hände sedan?
 - 5.2.1. Akut hjälp?Handledning? Annat?
 - 5.2.2. Förändring i arbetsmiljön? (fysiska, sociala)
 - 5.2.3. Rättegång?
 - 5.2.4. Klientuppföljning – byte av handläggare t ex?
 - 5.3. Hur har det påverkat er i ert fortsatta arbete?
 - 5.3.1. Upplever ni stress pga det inträffade? I vilka situationer / möten?

5.4. Tror ni att situationen skulle kunnat undvikas idag? (om ”ja”)

5.4.1. Hur? Vad skulle vara / göras annorlunda?

4.4.2. Vad krävs för att undvika risksituationer anser ni?

5.5. Tror ni att situationen skulle kunna hanteras annorlunda idag, om den inte skulle kunna undvikas helt? (om ”ja”)

5.5.1. Hur? Vad skulle vara / göras annorlunda?

6. Något annat (ni) vill tillägga?

Intervjuguide, socialsekreterare som utsatts för hot:

1. Vill du beskriva den hot- eller våldssituation du varit utsatt för lite kortfattat (anonymiserat):
 - 1.1. När det hände? (hur ofta?)
 - 1.2. Vilken roll / arbetsuppgift hade du?
 - 1.3. Vilken klient situation?
 - 1.4. Vad tror du kan ha bidragit till händelsen?
 - 1.5. Hur hanterade du situationen då?
 - 1.6. Hur hanterade dina kollegor och arbetsledare situationen?
2. Vad hände sedan, på arbetsplatsen?
 - 2.1. Akut hjälp?Handledning? Annat?
 - 2.2. Förändring i arbetsmiljön? (fysiska? Psykosociala?)
 - 2.3. Rättegång? Stöd?
 - 2.4. Klientuppföljning – byte av handläggare t ex?
3. Tror du att situationen skulle kunnat undvikas idag? om ”ja”:
 - 3.1. Hur? Vad skulle vara / göras annorlunda?
 - 3.2. Tror du att situationen skulle kunna hanteras annorlunda idag, om den inte skulle kunna undvikas helt?
om ”ja”:
 - 3.2.1. Hur? Vad skulle vara / göras annorlunda?
4. Hur har händelsen påverkat dig?
 - 4.1. Byte av arbetsplats? Sjukskrivning? Annat?
 - 4.2. Upplever du i arbetet otrygghet, stress eller annat pga det inträffade?
Om ”ja”:
 - 4.2.1. I vilka situationer / möten?
 - 4.3. Känner du dig otrygg, stressad eller annat pga det inträffade även privat?
Om ”ja”:
 - 4.3.1. I vilka situationer?
 - 4.3.2. Vad anser du kan bidra till att motverka sådant obehag?
5. Finns det några säkerhets lösningar, rutiner, utbildningar eller andra strategier för att undvika hot och våld som du anser bidrar till ökad säkerhet på arbetsplatsen? I den fysiska eller psykosociala arbetsmiljön?
 - 5.1. På vilket sätt anser du att det ökar säkerheten?
 - 5.2. Vilka brister upplever du fanns i arbetsmiljön, ur säkerhetssynpunkt, vid händelsen?
 - 5.3. Vilka tillgångar upplever du att där fanns i arbetsmiljön, något som underlättade, vid händelsen?
6. Vad finns det för riskfyllda situationer för den som arbetar inom socialtjänsten?
 - 6.1. Vad krävs för att undvika risksituationer tror du?
 - 6.2. Vad krävs för att hantera de risksituationer som kan uppstå så bra som möjligt, på arbetsplatsen?
7. Något annat du vill tillägga?