

# Trygghetens komplexitet

- En studie om två socialtjänstkontors miljö och skyddande interiörer

Av: Jimmy Nilsson

---

Ht: 2010



# Abstract

**Author: Jimmy Nilsson**

**Title: The complexity of a safe environment at two social service offices [translated title]**

**Supervisor: Lena Palván**

**Assessor: Mats Hilde**

The purpose of the study was to investigate how social workers are thinking referring to environment and protective interior of the social service office, and how these aspects affect the relationship to the clients. A comparison was made between two social service offices which differ considerably in structure and work load. The study included four social workers who all worked within the department of financial assistance. The material for the study was collected with four different methods: interviews, observations, go-along-method, and accounts-questions. The collected material was analyzed according to previous research and parts of two theories: Pierre Bourdieu's theory of symbolic capital with focus on field and doxa, Claude Shannon and Warren Weavers' communications model which is a part of their information theory. It was revealed in the study that all of the social workers believe that the protective interior is of importance as a certain risk of threats and violence exists. The study was focused on two protective interiors that were considered higher prioritized by the four social workers: alarm in case of assault and the receptions of the social offices. The majority of the social workers experienced that the alarm disrupted the communication between social worker and client. Although the differences between receptions, the conclusions were that they both have demands on the clients. These demands can be traced to the policy of the workplace. It was also concluded from the accounts-questions that the social workers have a strong tendency to justifications towards the own social service office and how incidents are handled by themselves. This leads to social workers acting against their own personal values.

**Keywords: social service office, protective interior, environment, doxa, accounts**

# Innehållsförteckning

Innehållsförteckning .....	3
Förord.....	6
1. Inledning.....	7
1.1 Problemformulering.....	7
1.2 Syfte.....	8
1.3 Frågeställningar.....	9
2. Metod.....	9
2.1 Val av metod .....	9
2.1.1 Observationer .....	9
2.1.2 Semistrukturerade intervjuer.....	10
2.1.3 Go-along.....	10
2.1.4 Accounts .....	10
2.2 Urval och avgränsning .....	11
2.2.1 Avgränsning socialtjänstkontor .....	12
2.2.2 Avgränsning socialsekreterare .....	12
2.3 Genomförande av datainsamlingen.....	13
2.3.1 Informationsmöten .....	13
2.3.2 Genomföranden av observation .....	13
2.3.3 Konstruerandet av Intervjuguiden .....	14
2.3.4 Genomförande av intervju.....	15
2.3.5 Genomförande av go-along .....	15
2.3.6 Genomförande av accounts .....	15
2.4 Bearbetning av insamlat material .....	16
2.4.1 Transkribering .....	16
2.4.2 Kodning.....	16

2.4.3 Presentation av insamlad data.....	17
2.5 Studiens relevans och tillförlitlighet.....	17
2.5.1 Validitet och reliabilitet .....	17
2.6 Etiska övervägande .....	19
3. Tidigare kunskaper på området.....	20
3.1 Miljön och tingens betydelse på socialkontoren .....	20
3.2 Hot och våld i avseende på socialkontorens miljö .....	22
3.3 Arbetsförhållande i avseende på socialkontorens miljö .....	23
4. Teoretiska utgångspunkter.....	23
4.1 Pierre Bourdieus teoretiska begrepp fält och doxa .....	24
4.2 Informationsteorins linjära modell .....	25
4.4 De teoretiska utgångspunkternas relevans för studien .....	26
5. Resultat och Analys.....	27
5.1 Observation av socialtjänstkontorens receptioner.....	27
5.1.1 Socialkontor 1.....	27
5.1.2 Socialkontor 2.....	27
5.2 Presentation av de fyra socialsekreterarna .....	28
5.2.1 Lovisa .....	28
5.2.2 Sarah.....	28
5.2.3 Eva .....	28
5.2.4 Bengt.....	29
5.3 Skyddande interiörers vara eller icke vara .....	29
5.3.1 Skyddande interiörer är viktigt.....	29
5.3.2 Avsakaden till skyddande interiörer skapar osäkerhet .....	30
5.3.3 En känsla av oro.....	31
5.4 Receptionens utformning .....	32
5.4.1 En öppen reception .....	32

5.4.2 En sluten reception.....	33
5.4.3 Olikt men likt.....	34
5.5 Överfallslarmets dubbla roll .....	35
5.5.1 En viktig interiör med stora brister .....	35
5.5.2 Var finns problematiken?.....	36
5.6 Vad döljer sig bakom hörnet?.....	37
5.6.1 En tendens till rättfärdigande .....	38
5.6.2 Konsten att se det alla ser.....	40
6. Summering och avslutande diskussion .....	41
7. Litteraturförteckning.....	45
Bilaga 1 Intervjuguide.....	48
Bilaga 2 Artikel i Aftonbladet (2010-03-02) .....	51
Bilaga 3 Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling 1993:2 .....	53

# Förord

Det har varit en lång och bitvis krokig resa fram till målet. Jag vill ägna ett par rader åt att uppmärksamma mina viktiga medresenärer vilka ständigt funnits vid min sida, såväl vid framgång som vid motgång.

Tack mina nära och kära som stått ut. Tack till min handledare Lena Palván för dina idéer och vägledningar. Ett extra stort tack och bugning till de fyra socialsekreterare som avsatt sin dyrbara tid för min studie.

Utan er hade jag inte kommit fram.

*Lund februari 2011*

# 1. Inledning

Att arbeta som socialsekreterare inom den kommunala socialtjänsten i Sverige är på många sätt ett krävande arbete. Dagligen skall beslut fattas, beslut som ibland kan vara livsavgörande. Det händer att de byråkratiska bedömningarna inte ser ut som klienterna förväntat sig vilket kan leda till besvikelse, irritation och hotfulla situationer. Som socialsekreterare måste man kunna skydda sig mot eventuella hotfulla situationer och tillvägagångssättet för det ser olika ut på olika socialtjänstkontor. Men vid sidan om den skapade tryggheten skall man som socialsekreterare också möta klienterna på ett respektfullt sätt. Hur man som socialsekreterare resonerar kring trygghet i relation till klientbemötandet är vad som ligger till grund för den här studien.

## 1.1 Problemformulering

Den andra mars 2010 skrev Hjertén (2010) en artikel i Aftonbladet där statistik presenteras gällande socialsekreterares utsatta arbetsmiljö. I artikeln framkom bland annat att var femte socialsekreterare har varit utsatt för hot eller våld i samband med sitt yrke och att nio av tio socialsekreterare upplever att de finns en påtaglig risk för att bli utsatt. Undersökningen som ligger till grund för artikeln är gjord av Akademikerförbundet SSR, det fackliga yrkesförbundet för akademiker. Artikeln avslutas med att förbundsordförande på SSR svarar på frågan hur hon anser att man skall arbeta för att minimera risken för att socialsekreterare skall utsättas för dessa typer av händelser. En av de lösningar som då lyfts fram är vikten av ändamålsenliga lokaler.

Då jag själv har erfarenhet av att arbeta på ett socialtjänstkontor, i samband med min verksamhetsförlagda socionompraktik, blev jag berörd av artikeln. Jag tänkte tillbaka på hur det såg ut på det socialtjänstkontor jag gjorde min praktik på och mindes att samtliga av de miljöer som klienterna vistades i på något sätt var utrustad med någon slags skyddande interiör. Med skyddande interiörerna menas i detta avseende inredning och olika ting, vars syfte är att skydda de anställda på socialkontoret vid hotfulla situationer. Exempel på skyddande interiörer kunde vara låsta och larmade dörrar, överfallslarm och inglasad reception. Tanken slog mig många gånger under praktiktiden att miljön inte var särskilt välkomnande för klienterna och min upplevelse var att detta inte heller prioriterades. Efter att

ha läst artikeln började jag fundera kring hur en skyddande miljö egentligen påverkar mötet mellan socialsekreterare och klient och hur olika socialkontor arbetar kring detta.

Till socialtjänstkontoret kommer människor för att få hjälp då det är en samhällsfunktion som finns till för medborgarna. Väl där möts de av kontrollerande och disciplinära funktioner vilka syftar till att skydda de anställda från just klienterna. Det sänder ett dubbelt budskap som gjorde mig nyfiken.

Mötet människor emellan är en central kugge i socialtjänstens verksamhet. Att socialsekreteraren och klienten skapar en god kommunikation är av hög prioritet för att kontakten skall kunna ges de bästa förutsättningarna till positiva följder. Begreppet kommunikation är dock ett komplext begrepp med många ingångar och betydelser. Stora samlingar forskning, litteratur och teorier finns att ta del av för att skapa en ökad förståelse. Generellt kan man säga att det finns två typer av kommunikation: verbal och ickeverbal. Miljö och skyddande interiörerna tillhör den ickeverbala kommunikationen då budskapet inte förmedlas via någon språkbunden signal likt tal och skrift, vilket den verbala kommunikationen gör. Att använda sig av ändamålsenliga miljöer är av stor vikt för socialsekreterarna men samtidigt bör det tas i beaktande att miljön kommunicerar med klienterna. Enligt mina efterforskningar tar den ickeverbala forskningen, med inriktning på miljön och tingens betydelse på socialtjänstkontoren, inte särskilt stort utrymme i jämförelse med övriga ickeverbala kommunikationsvägar. Det anser jag vara intressant eftersom jag med mina erfarenheter tycker mig kunna se ett problem kring ämnet.

I arbetet som socialsekreterare finns en risk att bli utsatt för hotfulla situationer. Ändamålsenliga lokaler och skyddande interiörer, dess utformning och användning, kan vara en lösning för att minska dessa problem. Men hur resonerar socialsekreterarna själva egentligen kring deras utsatthet, de skydd som finns till förfogande och hur detta påverkar relationen till klienterna?

## **1.2 Syfte**

Studiens syfte är att undersöka hur man som socialsekreterare resonerar kring socialtjänstkontorets miljö och skyddande interiörer och hur dessa påverkar relationen till



klienten. Ett vidare syfte är också att jämföra två socialtjänstkontor med olika utformning för att undersöka likheter och skillnader i socialsekreterarnas resonemang kring detta.

## 1.3 Frågeställningar

Följande frågeställningar ligger till grund för att bringa klarhet till studiens syfte.

- ❖ Hur resonerar socialsekreterarna om deras rädsla inför hot och våld?
- ❖ Vilken betydelse har socialtjänstkontorens miljö och skyddande interiörer för socialsekreterarna?
- ❖ Vilken betydelse anser socialsekreterarna att socialtjänstkontorets miljö och skyddande interiörerna har kring relationskapandet i mötet med klienterna?
- ❖ Finns det likheter och skillnader i socialsekreterarnas resonemang mellan de två socialtjänstkontoren?

## 2. Metod

I nedanstående avsnitt kommer jag att presentera hur studien kommit till, utifrån vilka tankar jag haft och val jag har gjort.

### 2.1 Val av metod

Studiens material har samlats in med hjälp av olika metoder vilket har gett möjligheter till flera olika angripningssätt. Följande fyra metoder har legat till grund för materialinsamlingen: observationer, semistrukturerade intervjuer, go-along-metoden samt accounts-frågor.

#### 2.1.1 Observationer

Det första steget i datainsamlingen var genomförandet av observationer. Asper (2007) skriver att observationers syfte är att studera vad som händer. För att kunna skapa mig en förståelse om vad som händer i receptionen, den miljö som först möter klienterna, både utifrån ett professionellt och utifrån ett klientperspektiv ansåg jag det nödvändigt att själv studera miljön. Genom att låta mina egna tankar och funderingar ta plats i form av detaljer, ljud, och känslor, gav det möjlighet att använda dessa kunskaper under den resterande datainsamlingen.

### **2.1.2 Semistrukturerade intervjuer**

Det andra steget i datainsamlingen var de semistrukturerade intervjuerna. Jag ville i min studie intervjua socialsekreterare för att undersöka deras syn på och resonemang kring socialtjänstkontorens miljö och skyddande interiörer. Jag ville styra intervjun på så vis att jag hade en färdig ram med mig för vad vi skulle prata om, men ändå vara flexibel på så vis att de fritt skulle kunna prata inom denna ram. Asper (2007) skriver att den semistrukturerade intervjumetoden lämpar sig väl till just dessa ändamål då dess syfte är att vidga resonemangen inom rimliga nivåer. Genom att inte vara allt för bunden till fastställda svarsalternativ binder man inte upp intervjun utan bjuder istället in intervjuade personen att tänka och utmana frågorna. Öppenheten som jag ville uppnå ställs omedvetet på prov då det trots allt är jag själv som skapat intervjuguiden och intervjuens ram vilket enligt Asper (2007) är en av de svårigheter som finns kring den här metoden. Det är inte ovanligt att man som intervjuare upplever intervjun mer öppen och flexibel än vad den faktiskt är.

### **2.1.3 Go-along**

Det tredje steget i datainsamlingen var den något ovanliga metoden go-along. Metoden skulle kunna liknas vid en "rundvandring" i vid mening, en rundvandring där jag som intervjuare och i detta fall socialsekreterarna tillsammans går omkring i den miljön som studien avser att undersöka. Kusenbasch (2003) skriver att det under "rundvandringen" handlar om att intervjuaren skall arbeta aktivt för att fånga handlingar och tolkningar genom både konversation och upplevelse. Metoden kan ses som en hybrid mellan deltagande observation och en intervju. Metoden kräver att jag är ständigt närvarande för att kunna ta del av vad som händer i situationen då känslor och handlingar, som inte annars hade lyfts fram under en vanlig intervjusituation, skall analyseras. I den bästa av världar skall en så stor äkthet som möjligt eftersträvas under "rundvandringen" för att situationen inte skall bli allt för konstlad och därmed skapa ett missvisande resultat. Metoden gav mig möjlighet att ta steget vidare efter intervjun och på ett mer djupgående sätt samla in mitt material.

### **2.1.4 Accounts**

Den fjärde datainsamlingsmetoden är egentligen en metod som löper likt en röd tråd under intervjun och go-along-rundvandringen, då det är en särskild sorts frågeteknik. Scott & Lyman (1968) var först med att mynta begreppet i sin artikel. Det finns egentligen inget

riktigt bra heltäckande översättning till begreppet men ”*moralisk förklaring*” alternativt ”*sätt att förklara*” gör ändå enligt mig begreppet rättvist. Frågetekniken baseras på att man som intervjuaren ställer frågor på ett sådant vis att den intervjuade personen tvingas ta ställning i sitt svar. Scott & Lyman (1968) menar svaren man får på sina frågor skall analyseras och kategoriseras enligt två grupper: ursäkter och rättfärdigande. Med ursäkter menas i det här sammanhanget att någon fransäger sig ansvaret samtidigt som denne erkänner att handlingen är felaktig. Med rättfärdigande i det här sammanhanget menas att någon tar ansvar för handlingen men anser att handlingen inte är felaktig. De intervjuade personerna skall inte ha kännedom om att frågorna ställs utifrån ett accountsyfte eftersom det då skulle kunna leda till ”oäkta” svar. Det finns enligt min mening en intressant poäng i min studie att undersöka huruvida socialsekreterarna väljer att rättfärdiga alternativt ursäkta den studerade miljön och de skyddande interiörerna. Beroende på hur de svarar kan det kopplas samman till bakomliggande faktorer som fått socialsekreterarna att resonera som de gör. Accountsfrågorna ger mig möjlighet att studera ur vad legitimiteten har uppstått.

## **2.2 Urval och avgränsning**

Jag har noga valt ut två socialkontor, på strategiska grunder, vars miljö och skyddande interiörer skiljer sig åt för att kunna skapa intressanta jämförelser. Kring strategiskt urval skriver May (2001) och poängterar att det handlar om att miljöer och personer väljs ut efter särskilda kategorier som de innehar vilka kan anses vara relevanta i förhållande till det studien avser att undersöka. Med detta sagt kvalificeras endast vissa socialkontor och socialsekreterare i undersökningen och nedan följer de avgränsningar som har gjorts utifrån mitt urval. Intressant och högst relevant hade varit att undersöka klienternas synpunkter kring studiens syfte. Av etiska skäl hade det inte varit korrekt inom ramen för vad en kandidatuppsats kan leva upp till gällande vetenskaplig kvalitet. Med utgångspunkt i det argumentet och även gällande omfånget på uppsatsen har urvalet endast gjorts gällande professionella socialsekreterare. Vad jag dock har gjort är att jag låtit de professionella resonera kring hur de tror att klienterna upplever miljön och de skyddande interiörerna för att ändå belysa detta viktiga perspektiv i diskussionen.

### **2.2.1 Avgränsning socialtjänstkontor**

Två socialkontor är utvalda efter deras olika miljöutformningar och kring de skyddande interiörer de använder sig av. Målgruppen som socialkontoren arbetar med skiljer sig åt från varandra då kontoren tillhör två olika kommuner med olika ekonomiska förutsättningar. Ett av socialtjänstkontoren handlägger endast ekonomiskt bistånd och är skilt från övrig verksamhet inom socialtjänsten och delar istället byggnad med andra myndigheter. Det andra socialtjänstkontoret har en fast knutpunkt dit alla vänder sig oavsett ärende inom socialtjänstens ramar då flera arbetsteam sitter i samma byggnad. Socialtjänstkontoren kan ses som två motpoler till varandra på fler än ett plan, därav deras representation i denna studie vars delsyfte är att göra en jämförelse mellan två kontor. Genom att finna två motpoler till varandra blir det intressant att undersöka likheter och skillnader i socialsekreterarnas resonemang.

### **2.2.2 Avgränsning socialsekreterare**

Studien omfattas av fyra socialsekreterare vilka arbetar inom sektorn ekonomiskt bistånd. Två av socialsekreterarna tillfrågades av mig personligen och två socialsekreterare valdes ut genom att jag tog kontakt med ansvarig arbetsgivare varpå denne frågade sitt arbetsteam kring intresse att delta. Bakgrundsvariabler som ålder, kön och arbetslivserfarenhet var inte en del av avgränsningen. Valet att intervjua just socialsekreterare från ekonomiskt bistånd medför många positiva aspekter. Ekonomi är ett laddat begrepp i dagens samhälle och en förutsättning för överlevnad. Ett, enligt klienten, negativt besked kan ställa dennes liv och vardag på sin spets vilket också kan skapa frustration och irritation. Det är ofta en stor omsättning på klienter inom sektorn för ekonomiskt bistånd vilket skapar en bred klientgrupp. Eftersom omsättningen på klienter är hög innebär det en hög arbetsbelastning för socialsekreterarna som trots det förväntas att ständigt handla professionellt. I kombination av ett laddat arbetsområde, högt klienttryck och möten med många unika människor med unika känslor gör gruppen socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd extra intressant att studera utifrån studiens syfte.

## 2.3 Genomförande av datainsamlingen

Genomförandet av datainsamlingen har som ovan nämnt skett i fyra steg, men även andra förberedelser har gjorts. Nedan följer en sammanställning av hur jag har förberett och genomfört min datainsamling.

### 2.3.1 Informationsmöten

Vid den första kontakten med var och en av de fyra socialsekreterarna bokade jag in ett informationsmöte med dem på deras socialkontor. Att träffa socialsekreterarna en gång innan genomförandet av materialinsamlingen såg jag många fördelar med efter att ha läst på kring hur en bra intervju skall gå till. För att kunna skapa en bra intervju menar May (2008) att tre viktiga kriterier, *motivation, kognition och tillgänglighet*, måste vara uppfyllda hos den intervjuade personen. Motivation i den bemärkelsen att den intervjuade känner att den kan bidra med någonting i intervjun, Kognition i den bemärkelsen att den intervjuade skall ha insikt kring vad som krävs av denne och Tillgänglighet i den bemärkelsen att den intervjuade har en kunskap kring det som avses att undersöka. Med dessa tre kriterier i åtanke bokades informationsmöten med samtliga socialsekreterare. Under mötet pratade jag med socialsekreterarna på ett mer konkret sätt, än vad som gjorts under de tidigare korta telefonsamtalen, vad studiens syfte var samt vad som kommer att krävas av dem. Även praktiska saker kring intervjun klargjordes som att intervjun kommer att spelas in etc. Samtliga informationsmöten, vilka varade omkring en halvtimme, avslutades med att socialsekreterarna var fortsatt intresserade av att delta i studien och en ”hemläxa” delades ut inför kommande träff. Jag ville att de skulle fundera kring vilka skyddande interiörer man har på det specifika socialkontoret. Min upplevelse av informationsmötena är att det var bra både för mig och socialsekreterarna att få ett ansikte på varandra och skapa bekantskap men också att klargöra många praktiska saker i ett tidigt skede för att kunna fokusera på intervjun vid kommande tillfälle. Genom informationsmötena gavs också en ärlig chans för socialsekreterarna att avgöra huruvida de ansåg sig ha motivation, kognition och tillgänglighet för att kunna medverka på ett bra och ärligt sätt i studien.

### 2.3.2 Genomföranden av observation

Jag kom till socialkontorens receptioner i god tid innan det bokade informationsmötena för att genomföra mina observationer. Jag valde att genomföra mina observationer innan jag

personligen träffat socialsekreterarna då jag ville vara säker på att inte låta mig påverkas av deras syn på verksamheten. Jag satt i receptionen och antecknade såväl saker som jag såg, känslor jag upplevde och ljud jag hörde. Observationerna, vilka finns i sin helhet att läsa under avsnittet *Resultat och Analys*, skulle komma att ligga till grund för skapandet av intervjuguiden, ingångar till go-along och utmanade accounts för att bidra med en ökad förståelse.

### **2.3.3 Konstruerandet av Intervjuguiden**

För att kunna genomföra en bra intervju krävdes en bra intervjuguide att förhålla mig till. Den slutliga produkten, se bilaga 1, arbetades fram med fokus kring olika teman. Första temat kan ses som en inledande introduktion där jag har ordet. Inledningens syfte är att mjuka upp situationen, genom allmänt småprat och uppfriskning av studiens syfte. Därefter skall socialsekreteraren allt mer ta plats genom en mjukare start för denne genom att berätta lite om sig själv. Denna presentation avlöses sedan av en tidningsartikel, se bilaga 2, som var den första av tre intervjupele. Tidningsartikelns syfte var att väcka känslor och funderingar kring hot och våld hos socialsekreteraren. När väl intervjun kommit igång skulle jag sedan övergå till intervjupele två, kommunikationsdiskussionen. Genom att läsa ett stycke ur en medhavd bok, se bilaga 1, skall socialsekreteraren få möjlighet att reflektera över hur miljö kommunicerar med oss människor. I denna intervjupele skall sedan en övergång ske mot hur de skyddande interiörerna kan kommunicera vilket introducerar den tredje och sista intervjupele. Det är under denna del av intervjun som socialsekreteraren får det största utrymmet att diskutera hur de skyddande interiörerna både kan upplevas som en nödvändighet för att skydda sig själv men också hur de påverkar relationen till klienten. Det är i slutet av denna intervjupele som go-along tar över och intervjun tar slut.

Vad det beträffar go-along-frågorna samt accounts-frågorna har dessa inte i direkt mening varit utarbetade i förväg då de skulle hämma metodernas styrka. De skall båda baseras på vad som framkommer och upplevs i intervjun för att inte skapa en konstlad situation. Vad jag däremot har gjort för att förbereda mig har varit att genomföra observationer i receptionerna. Med hjälp av kunskap om hur receptionen på förhand ser ut ger det mig möjlighet att spinna vidare på intressanta spår som uppkommer i intervjuerna.

### **2.3.4 Genomförande av intervju**

Vid genomförandet av intervjuerna använde jag mig av intervjuguiden som en ram. Eftersom intervjun var semistrukturerad till sin karaktär hade jag vilket jag ovan presenterar ett par olika teman jag förhöll mig till och varje tema hade sina huvudfrågor. Intervjuernas längd var i genomsnitt 55 minuter vardera. Samtliga intervjuer hölls på de specifika socialkontoren. Den första intervjun gjordes på socialsekreterarens rum vilket jag inte upplevde optimalt då det inte var en miljö klienterna vistades i på det kontoret. Det bidrog till att de tre nästkommande intervjuerna fick äga rum i samtalsrummen vilka ansågs vara mer relevanta utrymmen för studiens syfte. Det medförde fördelar på så vis då jag på ett enkelt och smidigt sätt under intervjun kunde förbereda och övergå till både go-along.

### **2.3.5 Genomförande av go-along**

Till en början var det tänkt att go-along-metoden endast skulle yttra sig efter själva intervjun men jag märkte efter första intervjun att metoden kunde introduceras smått redan under intervjun. Jag arbetade mycket kring känslöfrågor i momentet, känslor kring det man ser och upplever. Ofta hade socialsekreterarna sagt någonting under intervjun som gjorde att vissa miljöer, skyddande interiörer var intressantare än andra att diskutera. Genom att ha kännedom om receptionen som var den sista miljön att studera kunde jag utifrån mina egna upplevelser, från observationen, och känslor fråga kring deras syn på saken. Ett viktigt moment i mina rundvandringar var också att fråga kring hur man tror klienterna upplever miljön man befinner sig i för att på så vis kunna göra jämförelser kring egenupplevda känslor och synen på hur andra upplever miljön och de skyddande interiörerna.

### **2.3.6 Genomförande av accounts**

Att ställa frågor med accounts-inriktning var till en början tänkt som ett senare moment i datainsamlingen. Men ganska omgående under första intervjun märkte jag att det dök upp tillfällen där dessa frågor kunde ställas redan under intervjun. Jag lät mig inspireras och ändrade därför mitt upplägg. De utmanande frågorna gav mig möjlighet att utforska mer bakomliggande faktorer kring socialsekreterarnas resonemang. Genom att använda sig av frågor som: Varför är det så egentligen? Hur tror du man tänkt här? kunde jag utforska svaren. Jag märkte också att det var jag gynnsamt att klä på sig en roll som klient och yttra påståenden som: Om jag hade varit klient här hade jag upplevt det där som kränkande!

Genom att ställa frågor kring varför det är som det är eller påstå att det kan uppfattas på ett visst sätt blir socialsekreterarna tvungna att förhålla sig till det och antingen välja att rättfärdiga eller ursäkta. Det var en rolig metod på många sätt som gav datainsamlingen en ny dimension.

## **2.4 Bearbetning av insamlat material**

Efter den genomförda datainsamlingen påbörjades ett omfattande arbete att bearbeta mitt material. Nedan presenteras hur det gick till.

### **2.4.1 Transkribering**

All muntlig datainsamling spelades in i syfte att underlätta bearbetningen. Samtliga intervjuer har ordagrant transkriberats och skrivits ut i sin helhet och sammanfattningsvis blev det ett material omfattande 67 sidor. Jag valde att transkribera ordagrant för att under kodningsarbetet inte behöva vara osäker på huruvida det är mina tolkningar eller socialsekreterarnas ord som är utskrivna. Värt att poängterar är dock att transkriberingsprocessen likt den jag har gjort aldrig till hundra procent kan anses vara tolkningsfri då transkribering i sig är en form av tolkning.

### **2.4.2 Kodning**

Efter den omfattande transkriberingen började ett än mer omfattande kodningsarbete. Jag kodade materialet efter olika teman ur vilka jag sedan valde att lyfta fram tre. Det första var att i samtliga intervjuer lyfta fram vilka skyddande interiörer som omnämns. Två skyddande interiörer och miljöanpassningar framstod som särskilt centrala att diskutera och reflektera kring: överfallsalarmet och receptionens utformning. Dessa två valdes sedan ut för en mer omfattande kodning kring likheter och skillnad både mellan socialsekreterare och mellan socialkontor. Ett annat ämne framstod som särskilt intressant på så vis att det tagit mycket utrymme under datainsamlingen, nämligen de skyddande interiörernas vara eller icke vara. Återigen kodades detta tema efter likheter och skillnader på samma vis som ovan. Det tredje och sista temat som stack ut extra mycket var mina accounts-frågor. Dessa frågor kodades inte i ett första skede utifrån likheter och skillnader på samma vis som tidigare teman utan den primära kodningen i detta avseende låg kring tolkandet av de bakomliggande faktorerna kring varför man har valt att svara som man gjort. Dock genomfördes efter det en kodning kring



likheter och skillnader mellan socialsekreterarna och socialtjänstkontoren även i detta tema. Vad jag kom att upptäcka vid andra genomgående kodning av materialet var att gemensamma faktorer och underteman löpte likt röda trådar genom samtliga av mina tre teman: *stöd - kontroll* och *öppenhet – slutenhet*. Dessa två motståndsbegrepp kommer lyftas fram likt de röda trådar de uppkom ur i arbetets analys och diskussion.

### **2.4.3 Presentation av insamlad data**

Jag har valt att presentera min analys integrerat med min empiri för att kunna föra löpande diskussioner och teoretisera det framkomna materialet. Jag använder mig mycket av citat i framställningen och gör det av olika skäl. För det första vill jag vara uppriktig mot de socialsekreterare som deltagit i undersökningen och låta dem framträda på de vis dem själv framträtt för mig. För det andra är det mest korrekt mot läsaren att kunna ta del av det socialsekreterarna sagt ordagrant utan att behöva se mina tolkningar. För det tredje ger det mig som författare en möjlighet att föra löpande tolkningar på ett överskådligt sätt. När det kommer till själva citeringstekniken har jag valt att skriva om citaten från talspråk till skrivspråk. Det är en citeringsteknik som får stöd i Trost (2010) då han poängterar att det talade språket skiljer sig från det skrivna. Han anser att det är att föredra att transformera till skrivspråk för att inte dumförklara de intervjuade personerna. Vad jag tagit i beaktande i detta avseende är att inte ändrar innebörden av budskapet som jag presenterar.

## **2.5 Studiens relevans och tillförlitlighet**

Jag har genomgående i min datainsamling arbetat för att ta fram ett trovärdigt material vilket till stor del avgörs av hur man använder sin metod. Nedan presenteras vad jag funderat kring, hur jag anpassat min metod samt vilka brister som föreligger i studien.

### **2.5.1 Validitet och reliabilitet**

Vid forskning finns två viktiga begrepp att ta särskild hänsyn till, validitet och reliabilitet. Jönsson (2010) förklarar de två begreppen, och menar att validitet innebär att mäta det man avser att mäta, medan reliabilitet avser tillförlitlighet och precision i mätverktyget man använder sig av.

Eftersom jag har valt att använda mig av fyra insamlingsmetoder så ställer det höga krav på mig att behärska samtliga metoder på en sådan nivå att materialet jag samlar in kan anses vara trovärdigt och relevant. Vid observationerna antecknade jag ner så mycket sinnesintryck som möjligt och använde sedan mina egna reflektioner för att utmana socialsekreterarna genom mina accountfrågor under både go-a-long-rundvandringen och under intervjun. Att genomföra en intervju med hög validitet och reliabilitet är inte alla gånger helt enkelt. Jag lade ner mycket tid på att arbeta fram en väl fungerande intervjuguide som jag kunde använda mig av som ram. Viktigt med intervjuguiden var att den skulle täcka upp de frågeställningar som ligger till grund för studien. Om konsten att fråga på rätt sätt skriver May (2001) och lyfter fram balansgången mellan subjektivitet och objektivitet. Under intervjun försökte jag i störst möjliga mån ställa mina frågor på ett icke ledande sätt, vilket ibland kan vara svårt. Samtidigt bör man ha i åtanke att socialsekreterarna var väl medvetna om vad studien syftade till och kan därför på ett omedvetet sätt svara på ett vis som skall passa mitt material. När det gäller ledande frågor och studiens reliabilitet så upplevde jag att det var svårare att förhålla sig neutral i accountfrågorna jämfört med de vanliga frågorna under den mer regelrätta intervjun. Jag upplevde ibland att jag ”nappade” på saker som de sa lite ”för snabbt”, vilket jag följde upp med frågor som kan ha orsakat en försvarsställning. När jag märkte att det blev så återkom jag senare under intervjun eller go-along-rundvandringen till samma ämne för att se ifall det gavs samma svar, vilket det faktiskt gjorde i de allra flesta fallen. Go-along-rundvandringen var på många sätt intressant. Jag upplevde att det var svårt att få socialsekreterarna till att lyfta sig själva till en mer känsloladdad nivå än vad de redan befann sig på från början. Men trots det anser jag att metoden på ett bra sätt tillförde material till studien då metoden resulterade i en lättsammare stämning. Att skapa en renodlad äkthet är svårt inom ramen för vad som är möjligt för den här studien men jag upplever att lättsamheten som skapades bidrog till fler funderingar och tankar hos socialsekreterarna då de kunde med hjälp av omgivningen illustrera vad de menade.

I det stora hela anser jag att mina olika metoder har bidragit till ett brett och bra underlag för min studie och samtliga delar har bidragit till en hög validitet. Jag kan tycka att reliabiliteten, som ovan sagt, ibland har tagit en del skada. Samtliga metoder är omfattande och kräver en djup kunskap hos utövaren för att genomföras på ett ”perfekt” sätt. Två av metoderna, go-along och accounts, var för mig helt okända sedan tidigare, och det hade varit omöjligt att genomföra dessa utan brister med den tidsram som ligger till grund för denna studie. Jag anser

dock att jag lyckts lyfta fram huvudpoängen i samtliga metoder och förhållit mig till dessa därefter i den utsträckning jag haft möjlighet till.

## 2.6 Etiska övervägande

Vid all forskning och undersökning skall man som författare förhålla sig etiskt korrekt. En viktig fråga man ska ställa sig själv enligt Andersson och Swärd (2008) är om det man undersöker gör mer nytta än vad det skadar. Den frågan kan ses som all vetenskaplig undersökningens grundfråga. Min studie har till syfte att lyfta fram en djupgående analys kring hur professionella socialsekreterare resonerar kring socialtjänstkontorens miljö och skyddande interiörer. Datainsamlingen kräver mycket tankeverksamhet hos socialsekreterarna vilket inte alltid kanske är helt "känslomässigt befriat". Det är därför viktigt att jag som författare kan ge tillbaka någonting till socialsekreterarna för att inte orsaka obalans i givmildheten. Vad jag erbjuder socialsekreterarna är en färdig produkt innehållande en teoretiserad analys där deras synpunkter kring miljön och de skyddande interiörerna lyfts fram och jämförs med andra socialsekreterare. Min förhoppning är att det skall leda till att socialsekreterarna funderar och reflekterar över sin yrkesroll.

Anonymitet har varit ett begrepp som noggrant tagits i beaktande i studien. Studien är till sitt omfång liten vilket gör det extra viktigt att säkra anonymiteten utåt sett, både gällande socialsekreterare och också de socialkontor som deltar. Socialsekreterarna lämnar i undersökningen ut sig själva vilket ställer krav på en noggrann avidentifiering. Under informationsmötena förde jag en diskussion med socialsekreterarna att anonymiteten inom de två socialkontoren kan vara svårt att leva upp till. Detta för att ett av socialkontoren endast har ett få antal socialsekreterare och det andra kontorets socialsekreterare har kontaktats via avdelningschefen, vilket innebär att denne redan på förhand vet vilka som deltar i studien. Det är möjligt att andra anställda inom verksamheten kunde se oss under go-along-rundvandringen, även om tidpunkten för dessa moment tillsammans med socialsekreteraren under informationsmötet valts ut med omsorg för att i största möjliga mån säkra anonymiteten. Detta var ingenting som väckte obehag hos socialsekreterarna. Samtycke fanns även gällande hur materialet skulle bearbetas och kring hur den slutliga produkten skulle seminariebehandlas och publiceras.

### **3. Tidigare kunskaper på området**

Jag har inte funnit någon större samling forskning kring det min studie avser att undersöka, vilket var en av orsakerna till studiens inriktning. Det finns mycket forskning som berör ämnet ickeverbal kommunikation men då med betoning på främst kroppsspråk och gester. Det finns även mycket forskning gällande möten mellan socialsekreterare och klienter men då främst med betoning på de verbala samtalen och ärendeprocessen. I nedanstående avsnitt kommer den forskning och övrig kunskapsinhämtning, som jag funnit relevant kring min studie, att presenteras. På grund av svårigheterna jag haft att tillgodose mig tidigare forskning kommer i nedanstående avsnitt även material av lägre vetenskaplig kvalitet att presenteras då det bidragit med inspiration och nyfikenhet. I studiens analys kommer dessa dock inte att användas.

#### **3.1 Miljön och tingens betydelse på socialkontoren**

Billquist (1999) har skrivit en doktorsavhandling med inriktning på socialtjänstkontors klientarbete. Hon har studerat hur man som klient blir behandlad och hur ett klientskap utformas och utvecklas. Studien är uppbyggd kring ett maktperspektiv vilket studeras utifrån två teman, dels då relation skapas mellan socialsekreterare och klient och dels mellan socialtjänstens utformning och klient. Billquist kommer bland annat fram till den fysiska miljön på socialtjänsten är utformad på ett sätt som begränsar klientens rörelsefrihet. Klienten avskärmas från den inre miljön med hjälp av larmade och låsta dörrar. Billquist menar att socialtjänsten utstrålar en tydlig symbolik kring underordning och kontroll då verksamhet lever under dubbla budskap och utstrålar två sidor. Dels utstrålar den ett välkommande då verksamheten hjälper människor i nöd men den utstrålar också en stor slutenhet då en tröghet i form av prövning tar stor plats i klientarbetet. Vidare kommer Billquist också fram till att socialtjänstkontorens inredning signalerar en känsla hos klienter som gör att de känner att de är på "bortaplan" då de besöker socialtjänsten. Det är i detta avseende främst samtalsrummen och receptionens inredning hon syftar på då hon menar att de är inredda på ett vis som gör att klienten måste anpassa sig till rådande regler och rutiner. De rådande reglerna och rutinerna är för socialsekreterarna underförstådda likt normer.

Persson (2007) har skrivit en doktorsavhandling som handlar om människans relation till ting. Han tar sitt avstamp i avhandlingen genom att göra en liknelse med att människor har ett intresse för ting och syftar då främst på samlare. Det finns många aspekter att studera mellan människan och tinget i förhållande till samlingar, vem är det som samlar? Vad samlar personen på för ting? Varför samlar personen på dessa ting? Avhandlingen förs i diskussion utifrån Herberts Meads tankegångar kring fenomenet som uppstår i dynamiken mellan människor och ting. Persson beskriver ett ting bör ses utifrån att det både har en utsida och en insida. Utsidan är det vi ser i form av färg, form etc. Insidan är det som varje unik människa kännetecknar tinget med utifrån de erfarenheter och kunskaper man bär med sig dvs. tingets mening. Det innebär att det är människan i fråga som avgör hur ett ting skall uppfattas vilket också bör kopplas till den unika kontexten tinget och människan befinner sig i då de möts. Persson presenterar att det finns röster som förespråkar att ting bör ses som aktörer då det har förmågan att starta sociala handlingar. Det är dock en ståndpunkt som han tar avstånd från och hänvisar till Meads tolkningar att ting endast kan kommunicera i form av påverkan i samband med människors handlingar. Man bör se skillnaden mellan att ting lockar till samtal och att tingen har för avsikt att locka till sig samtalssituationer då de saknar biologiska och mentala förutsättningar. Persson avslutar sin avhandling med att lyfta fram tingens viktiga betydelse för människan i form av relation. Ting skall inte bara ses som gåvor och varor då de spelar en viktig kommunikativ roll också i form av samspelepartners för att utveckla och strukturera människors självuppfattningar, relationer, intressen och professioner.

Arnstberg (1989) redogör i sin bok för hur miljön på socialtjänsten under senare delen av 1980-talet såg ut och inverkade på mötet mellan socialsekreterare och klient. Han presenterar ett flertal olika metaforer och liknelser. Arnstberg liknar bland annat miljön på socialtjänsten vid ett landskap bebodd av två fientliga befolkningsgrupper, socialsekreterare och klienter. Fientligheten har uppstått ur skillnader i ideologi och livsstil. Socialsekreterarna är den styrande folkgruppen och vidmakthåller sitt rike genom kontroll och revirmärkning i form av symboler och signaler vilka klienterna lyder under. Socialsekreterarna har tillgång till egna revir som inte den andra befolkningen, klienterna, har. Dessa områden kan vara fikarum etc. I landskapets finns även gemensamma landområden, väntrum etc. där klienterna också får vistas men endast genom att följa socialsekreterarnas regler. Förutom de två ovan nämnda landområden finns också områden där de två folkslagen möts och där socialsekreteraren uttrycker omsorg, samtalsrummen.

Boteanu (2010) har skrivit en vetenskaplig artikel kring hur den omgivande sociala miljön har en direkt påverkan på människor. Hon menar att varje människa bär med sig ett unikt bagage med erfarenheter och värderingar från olika upplevelser tidigare i livet. Det här bagaget måste tas större hänsyn till menar hon. Miljöns inredning och utformning väcker känslor hos individer och som exempel lyfter hon fram färgnyansers olika associationer då färg är något som starkt inverkar på människors sinnesstämning vilket bör tas i beaktning.

### **3.2 Hot och våld i avseende på socialkontorens miljö**

Akademikerförbundet SSR (2010) har genomfört en undersökning gällande socialsekreterares utsatthet i sin yrkesutövning. Undersökningen baseras på 600 intervjuer utspridda över hela landet. Undersökningen visar att 2 av 10 tillfrågade socialsekreterare har varit utsatta för hot och våldssituationer. 9 av 10 socialsekreterare upplever att det finns en påtaglig risk att utsättas för hot och våldssituationer i yrket. 2 av 10 socialsekreterare anser att risken för att utsättas för hot och våldssituationer har ökat de senaste åren. 3 av 10 socialsekreterare anser inte att arbetsplatsen är utformad på ett sådant vis att den verkar för att minska risken för hot och våldssituationer.

Göransson (2009) har skrivit en artikel angående att hot och våld mot anställda inom socialtjänsten ökar enligt uppgifter från arbetsmiljöverket. Mellan åren 2006-2008 har antalet anmälningar ökat från 54-93 stycken per år. En arbetsmiljöinspektör tolkar siffrorna i artikeln och menar att man bör använda dessa siffror med försiktighet och inte stirra sig blind på dem eftersom det faktiskt kan handla om att samhället har blivit bättre på att anmäla brott snarare än att det har skett en ökad brottslighet.

Weister (2008) har i sin magisteruppsats belyst socialarbetares upplevelse och hantering av rädsla i samband med deras yrkesroll. Uppsatsen tar sin utgångspunkt kring tre undersökningsområden: hur socialarbetarna upplever rädsla, hur organisationen och socialarbetarna hanterar dessa situationer och slutligen hur rädslan påverkar socialarbetarna i deras fortsatta arbete. Vad Weister kommer fram till är att rädsla medför både positiva och negativa aspekter. Positiva i den meningen att socialarbetarna blir mer noggranna i sin yrkesutövning och negativa i den meningen att det hämmade i det praktiska arbetet. Vidare

har Weister kommit fram till fem strategier som socialarbetarna väljer att använda sig av för att hantera sin rädsla: Skyddande strategier (överfallslarm etc.), psykosocialt stöd (samtal, stöttning etc.), träda in i en roll, användande av erfarenhet och kunskap samt positivt tänkande.

### **3.3 Arbetsförhållande i avseende på socialkontorens miljö**

Macdonald och Sirolich (2005) kommer i sin forskningsartikel fram till att socialsekreterares arbetsmiljö i förhållande till hot och våldsituationer är ohållbar och bidrar till försämrat psykiskt mående. Forskning de har gjort är huvudsakligen genomförd i USA men studier har också gjorts i Kanada och Storbritannien. Vad de belyser är att relativt lite forskning finns på området internationellt och efterlyser därför en djupgående forskning i framtiden kring huruvida arbetsplatserna, socialkontoren, egentligen arbetar förebyggande kring dessa frågor. Macdonald och Sirolich menar att kunskapen kring det här området är bristfällig. I artikeln rekommenderas berörda arbetsplatser att arbeta mer kring förebyggande insatser mot hot och våld men också att utbildning behövs för samtliga anställda.

Björling & Hägglund (2004) har i sin FoU-rapport med hjälp av enkätstudier kommit fram till att socialsekreterare upplever sin arbetsmiljö som stressande och att den makt de besitter inte täcker upp för de förväntningar som vilar på deras axlar. I rapporten framkommer att allt fler socialsekreterare mår psykiskt dåligt till följd av stressen de upplever och det finns en trend i samhället att antalet klienter ständigt ökar per tjänst.

## **4. Teoretiska utgångspunkter**

Jag har valt att använda mig av två teoretiska begrepp och en teoretisk modell för att analysera mitt insamlade material. Begreppen och modellen är hämtade från två större teorier vilka uppkommit ur två olika kontexter. Trots deras vitt skilda ursprung kompletterar de varandra väl och fungerar tillsammans som ett analytiskt verktyg. De har hjälpt mig att få en ökad förståelse för mitt material och arbeta fram två teman som jag låtit löpa likt en röd tråd genom analysen och diskussionen. De två teman som tagits fram ur empirin är: *stöd – kontroll* samt *öppenhet – slutenhet*. Nedan presenterad de två begreppen och modellen utifrån deras

ursprungliga kontext och följs därefter av ett kort avsnitt hur de anses vara relevanta för min studie och hur de används.

## 4.1 Pierre Bourdieus teoretiska begrepp fält och doxa

Carle (1995) skriver att Pierre Bourdieus fattiga uppväxt fick en avgörande betydelse för hans liv. Han skulle komma att klättra hela vägen upp till den absoluta makteliten i samhället och bli varse om de hinder och prövningar man ställs inför på vägen. Det var hans egen klassresa som satta prägeln på hans forskning. I olika studier bevisar Bourdieu hur det franska kapitalistiska samhället i grund och botten rör sig om ett klassamhälle som ständigt reproducerar sig. Hans forskning intresserar sig för varför människor inordnar sig, anpassar sig och handlar på ett vis som bevarar samhällets elit. För att förstå och finna svar på sina frågor använder han sig i sin forskning av olika kunskapsområden såsom makt, social ordning, institutioner, förhållande mellan individ och kollektiv samt begreppen subjekt och objekt.

Två begrepp som kommit att bli mycket betydelsefulla för Bourdieu och hans forskning för att förstå hur makteliter formas och hålls vid liv är *fält* och *doxa* som båda härstammar ur dennes teori om symboliskt kapital.

Enligt Bourdieu (2000) så är ett fält ett system som är fyllt med relationer mellan olika personer som i sin tur besitter olika positioner. Fältet är ett system som består av människor och institutioner som på något vis utövar en kamp om någonting mellan varandra. Det är likt en egen värld med unika inträdeskrav, egna regler och bedömningar för vad som anses vara för fältet legitimt eller inte. Det finns inte bara sociala fält utan även kulturella fält: litteraturens, konstens, filosofins, vetenskapens och religionens. Dessa tar sin utgångspunkt utifrån de rådande unika reglerna som råder för just dessa fält och som är uppbyggda utifrån de relationer och positioner som anses vara legitima.

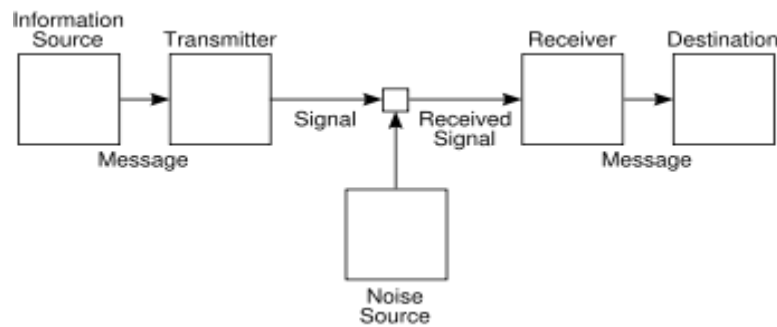
Bourdieu (1977) beskriver att begreppet doxa kan liknas vid fältets schema och regelverk. Dessa scheman skall förefalla att vara helt naturliga för alla inom fältet och därmed fungera likt en rutin på ett omedvetet plan. Syftet är att det skall finnas en näst intill perfekt överensstämmelse mellan fältets grundvärderingar och hur personer inom fältet handlar och



agerar. Det är fältets doxa som delvis gör fältet till vad det är och bör därför försvaras och vidmakthållas.

## 4.2 Informationsteorins linjära modell

Littlejohn (1996) skriver att informationsteorin är en av de två stora systemteorierna. Informationsteorins syfte är att öka förståelsen av hur information i ett system flödar. Informationsteorin har fått en särställning inom kommunikationsforskningen då den på en relativt enkel nivå kan förklarar vad som händer med kommunikationen inom ett system. Skaparna bakom informationsteorin är de två forskarna Claude Shannon och Warren Weavers vilka år 1949 gav ut det idag mycket berömda verket *The mathematical theory of communication*, vilket anses vara basverket inom teorin. I Shannon & Weavers (1964) beskrivs hur informationsteorin kom till genom studier under andra världskriget på Bell Telephone Laboratories i USA. De båda forskarna studerade kommunikationssignaler på telefonkablar och radiovågor för att undersöka hur man på det mest effektiva sätt kunde få fram så mycket information som möjligt mellan sändare och mottagare. De kom fram till hur kommunikationen förflyttar sig i form av en linjär modell, se figur 1 nedan. Modellen kan enkelt förklaras utifrån att det finns fem viktiga knutpunkter. Först och främst måste informationen ha en bas som den uppkommer ur (Information base). För att informationen skall kunna transporteras krävs en sändare (Transmitter). Sändaren skickar sedan signaler vilka fångas upp av en mottagare (Receiver) för att sedan slutligen landa hos det avsedda målet (Destination). I den bästa av världar ser kommunikationen ut på detta vis men kommunikationssystemet är inte slutet utan störningar (Noise Source) existerar under signaltransporten, störningar som på svenska skulle kunna översättas till brus. Med brus i detta avseende menas allt det oväntade som tillkommer på vägen mellan sändare och mottagare, vilket resulterar i en störning av informationen och därmed en försämrad kommunikation. Informationsteorin och i synnerhet den linjära modellen har fått stora genomslag även utanför de naturvetenskapliga forskningsområdena inom exempelvis det beteendevetenskapliga området på grund av dess enkelhet och anpassningsmöjligheter.



Figur 1: Shannon & Weavers kommunikationsmodell

## 4.4 De teoretiska utgångspunkternas relevans för studien

Huvudsakligen kommer Bourdieus två begrepp att ta störst plats i analysen då begreppen på ett tydligt sätt skapar en brygga mellan mitt insamlade material och tidigare forskning, kring hur underordnande krafter styr fältet som studien avser att studera. Genom att se socialtjänsten som ett fält där en doxa upprätthåller fältet inger en ökad förståelse om varför socialsekreterarna resonerar som de gör i olika situationer. De båda begreppen bidrar också till en ökad förståelse ur ett klientperspektiv då begreppen kan speglas från båda sidorna. Ur ett klientperspektiv kan även de inträdeskrav som ställs på klienten för att få tillträde till fältet belysas. Informationsteorin har huvudsakligen uppkommit i den naturvetenskapliga läran vilket ovan presenteras. Trots att studiens två teoretiska utgångspunkter har uppkommit ur två skilda kontexter kan de sammankopplas på ett bra vis. Shannon & Weavers kommunikationsmodell syftar i denna studie till att användas som en liknelse av mötet mellan socialsekreterare och klient. I samtalet påverkas man av runtomkringliggande faktorer. Alla dessa faktorer som inte kan sägas tillhöra den ursprungliga informationsöverföringen, samtalet, kan anses vara ett brus som försämrar möjligheten för informationen att komma fram. Dessa faktorer som stör skulle kunna vara just de skyddande interiörerna på socialkontoren. Det är viktigt att bruset inte ta över fokus under mötet och skall därför i så stor utsträckning som möjligt minimeras. Tillsammans med Bourdieus två teoretiska begrepp skapar de en brygga mellan en ökad kunskapsförståelse av fältets och doxans utformning och hur dessa sedan kan påverka kommunikationen.

## 5. Resultat och Analys

Inledningsvis kommer de genomförda observationerna av de två socialtjänstkontorens receptioner att presenteras vilket sedan följs åt av en kort presentation av de intervjuade socialsekreterarna. Den fortsatta framställningen av mitt insamlade material kommer att redovisas under specifika teman. Första temat berör varför skyddande interiörer anses vara nödvändigt. Det andra temat är en fördjupad redogörelse av receptionen som en skyddsanpassad miljö och överfallslarmet som skyddande interiör vilka båda har valts ut på grund av deras centrala plats under datainsamlingen. Det tredje och sista temat belyser vilka bakomliggande faktorer som påverkar socialsekreterarnas åsikter och handlande. I nedanstående kommer två underteman ta plats: *öppenhet – slutenhet* och *kontroll – stöd*, ur vilka analysen tar sin utgångspunkt i.

### 5.1 Observation av socialtjänstkontorens receptioner

#### 5.1.1 Socialkontor 1

När jag kommer in i foajén på socialtjänstkontor ett möts jag av en vad man skulle kunna kalla ”myndighetslokal” med dämpade färger, träbänkar att sitta på, könummersystem och en inglasad reception. Toaletten har UV-belysning, datorn är fastlåst och på golvet har man tejpats fast en gul fyrkant av varningstejp för att man inte skall gå för nära receptionen när någon befinner sig där. Receptionspersonalen lägger inte märke till mig när jag kommer in. Jag sätter mig en av träbänkarna och sneglar på dagstidningen som finns på ett bord och iakttar samtidigt allt julpynt och fina tavlor som beklär rummet. Tillsammans med de trevliga gröna växterna ger dem rummet en atmosfär som ändå utstrålar ett försök till att välkomna sina klienter, ett försök som inte känns helhjärtat.

#### 5.1.2 Socialkontor 2

Har jag kommit fel? Tanken slår mig när jag går in genom rulldörren i myndighetsbyggnaden som inte alls ser ut att vara ett socialtjänstkontor. Väl inne i foajén ser det ut som om jag kommit in i en hotelllobby. En lång röd matta precis innanför dörren kan få vem som helst att känna sig kunglig. En modern liten fåtöljgrupp bjuder in till att sitta ner bekvämt bredvid den pampiga receptionen. Receptionisterna hälsar mig välkommen innan jag satt mig och berättar vart vatten/kaffe finns att hämta och vart toaletten ligger om så skulle behövas. En stor

plasma-tv hänger i foajén och dagstidningar finns för den som vill läsa medan man väntar. Blir man hungrig kan man ta av frukten man bjuds på. Vid ett flertal tillfällen har receptionisterna ögonkontakt med mig från sin öppna reception som vem som helst skulle kunna gå in i om man så velat. Planlösningen är öppen och växterna, julpyntet och de romerska pelarna gör att atmosfären blir hemtrevlig.

## **5.2 Presentation av de fyra socialsekreterarna**

### **5.2.1 Lovisa**

Lovisa har arbetat på socialtjänstkontor ett i drygt ett halvår och har inga tidigare erfarenheter inom socialtjänstens verksamhet men har tidigare arbetat inom behandlingsverksamhet. Lovisa ingår i ett team inom ekonomiskt bistånd vars uppgift är att hjälpa de människor som står allra längst från arbetsmarknaden, ofta på grund av en längre tids sjukskrivning, att komma tillbaka. Lovisa har ansvar för omkring 80 hushåll på sin tjänst och upplever arbetsbelastningen som hög. Hon har aldrig blivit utsatt för varken hot eller våld relaterat till sitt arbete på socialkontor ett. Lovisa berättar under intervjun att följande skyddande interiörer finns på socialtjänstkontor ett: Överfallslarm, utrymningsvägar i besöksrummen, ha med sig en kollega som stöd vid samtal med klient, larmade dörrar samt inglasad reception.

### **5.2.2 Sarah**

Sarah har arbetat som socialsekreterare i snart 20 år varav de tre senaste inom hennes nuvarande arbetsuppgift på socialtjänstkontor ett, där hon arbetar med samma arbetsuppgifter som Lovisa. Sarah har vid två tillfällen under sin tid på socialkontor ett varit utsatt för hot och kränkning i form av mordhot och bespottning. Sarah anser sig ha en hög arbetsbelastning då hon är ansvarig för omkring 80 hushåll på sin tjänst. Sarah berättar under intervjun att följande skyddande interiörer finns på socialtjänstkontor ett: Överfallslarm, utrymningsvägar i besöksrummen, ha med sig en kollega som stöd vid samtal med klient, larmade dörrar samt inglasad i receptionen.

### **5.2.3 Eva**

Eva har arbetat på socialtjänstkontor i snart två år. Hon har en längre tids erfarenhet inom psykiatri men har aldrig arbetat inom socialtjänstens verksamhet innan. Eva är biståndshandläggare inom ekonomiskt bistånd där hon hjälper människor som av olika

anledningar har ekonomiska bekymmer. Hon har ansvar för omkring 30 hushåll på sin tjänst och upplever arbetsbelastningen som bekväm. Eva har vid enstaka tillfällen tagit emot kränkande verbala ord från klienter under sin tid på socialkontor två men inget hon skulle benämna som hot eller våld. Eva berättar under intervjun att följande skyddande interiörer som finns på socialtjänstkontor två: Utbildning, anpassning av rum, överfallslarm, socialtjänstkontorets öppenhet, mobila GPS-larm vid hembesök, glasdörrar till samtalsrum.

#### **5.2.4 Bengt**

Bengt har arbetat på socialtjänstkontor två i cirka sju år. Han har mycket erfarenheter inom socialt arbete då han under sina verksamma år som socionom har arbetat inom många olika områden. Bengt är biståndshandläggare inom ekonomiskt bistånd och har samma arbetsuppgifter som Eva. Han är ansvarig för omkring 30 hushåll på sin tjänst och upplever arbetsbelastningen som balanserad. Han har vid ett flertal tillfällen blivit utsatt för verbala hot under sin tid på socialkontor två, dock har aldrig något av dessa satts i verket. Bengt berättar under intervjun att följande skyddande interiörer finns på socialtjänstkontor två: En gemensam reception, stängda dörrar, överfallslarm, GPS-larm vid hembesök, glasdörrar till samtalsrum, milda färger på väggarna, möblering och placering.

### **5.3 Skyddande interiörers vara eller icke vara**

Att de skyddande interiörerna behövdes var socialsekreterarna överens om men skälen till varför de behövdes var olika.

#### **5.3.1 Skyddande interiörer är viktigt**

Samtliga socialsekreterare i studien var överens om att socialtjänstkontoren skulle vara utrustade med skyddande interiörer. Ett genomgående inslag i socialsekreterarnas resonemang var deras syn på att mötet med klienter är av en sådan karaktär att risk för hotfulla situationer föreligger. Av den anledningen måste socialsekreterarna ha tillgång till att kunna skydda sig vid behov. Sarah som själv har varit utsatt för två allvarligare hotfulla situationer tar ett tydligt ställningstagande då hon säger:

*[---] vi kan inte riskera våra liv. Jag vill inte riskera min kollegas liv för att göra det så mysigt som möjligt. Dessutom ger det en falsk bild av jobbet. Det är trots allt myndighetsutövning. Vi kan inte ha öppet, det är inte någon frivilligverksamhet.*

*Det är inte Röda Korset, det är inte, vi jobbar inte som kuratorer. Det handlar om myndighetsutövning och pengar.*

Sarah hänvisar till verksamhetens syfte och mål vilket enligt henne inte handlar om att sätta välkommandet och öppenheten i första hand utan snarare säkerheten. Om de skyddande interiörerna säger Eva:

*[...]det ger ramarna på ett bra sätt att jag ordnar grejerna som skyddar mig. Annars kanske det hade varit svårare i mötet för min del[---]*

Tydligheten och signalen som de skyddande interiörerna uppkommer ur är viktigt för Eva då hon benämner de skyddande interiörerna som ramar för mötet. Lovisa anser att de skyddande interiörerna syftar till ett visst tankemönster som man måste bära med sig då hon säger:

*Det handlar om att tänka före och inte efter [...]*

### **5.3.2 Avsakaden till skyddande interiörer skapar osäkerhet**

När jag under intervjun ställde frågan kring vad det skulle innebära ifall det inte fanns några skyddande interiörer blev socialsekreterarna ofta tysta en stund och svarade sedan olika kring hur situationen skulle ha utvecklats. Bengt och Lovisa lyfter fram att de hade känt sig mer otrygga och utsatta i samtalen med klienterna. Sarah och Eva pratar inte lika mycket kring otrygghet i samma termer, som de två ovan nämnda, utan för diskussionen vidare till de arbetsmiljöproblem som skulle uppstå. Sarah menar att utan skyddande interiörer skulle socialtjänstkontoret var mer utformat som det var förr då socialkontor två var mer öppna till sin karaktär och säger:

*[...]Det ledde till att vissa klienter tar för givet att det är fritt fram och kommer när som helst och förmedlar sina synpunkter och även inte på ett särskilt nyanserat sätt. Och att socialsekreteraren får vara beredd på att ställa upp när som helst. Det räcker med att du kanske visar upp dig och det är okej att kanske jobba så men det är inte okej att jobba så med vår arbetsbelastning.*

Eva lyfter fram att man inte kan ha ett mysigt rum för de som inte är arga och ett annat rum för de som är arga. Hon anser det vara oetiskt att möta klienter på det viset och tycker det är bättre att inreda samtalsrummet så trevligt som möjligt med de säkerhetsåtgärder som krävs.

### 5.3.3 En känsla av oro

Samtliga socialsekreterare i studien betonar vikten av att socialtjänstkontoren måste vara utrustade med skyddande interiörer på grund av den ständiga risk som finns för att utsättas för hotfulla situationer. Om de skyddande interiörerna inte fanns menar de att problem skulle uppstå, både på ett känslomässigt och på ett arbetsmiljömässigt plan. Utifrån detta kan man dra slutsatsen att det finns en underbyggd osäkerhet inombords hos socialsekreterarna. Man är väl medveten om att möten med klienter innebära risker även om man i det dagliga arbetet inte särskilt ofta upplever det. Intressant är dock att fundera kring varifrån denna osäkerhet egentligen kommer. En aspekt som absolut inte bör förringas är just socialsekreterarnas utsatthet. Både Sarah och Bengt har varit med om hotfulla situationer och är därför medvetna om vilka konsekvenser det leder till. Även Lovisa och Eva kan med största sannolikhet kunna föreställa sig vad det skulle innebära även om de inte själva har varit direkt utsatta.

Macdonald och Sirotich (2005) skriver om hur viktigt det är att arbeta förebyggande kring hot och våld inom socialtjänstens verksamhet då de i forskning kommer fram till att det främjar den psykiska hälsan hos socialsekreterarna ifall de känner sig trygga. De skyddande interiörerna ingår i båda socialtjänstkontorens arbetspolicy vilken har sin grund i Arbetsmiljölagen, se bilaga 3, där paragraf tre hänvisar till att förebyggande åtgärder skall vidtas om risk för hot och våld föreligger. Vid sidan om socialsekreterarnas oro för att hamna i en utsatt situation skulle man också kunna se oron från ett annat perspektiv. Sarahs citat ovan om att avsaknaden av skyddande interiörer skulle medföra att klienterna kan gå omkring hur som helst speglar en intressant diskussion om maktskillnad och handlingsmöjlighet. Man skulle kunna likna de två socialkontoren vid Bourdieus (1977) & (2000) två teoretiska begrepp fält och doxa där socialtjänstkontoret är fältet och de rådande reglerna är doxan. Genom de skyddande interiörerna har socialsekreterarna en möjlighet att kunna begränsa och kontrollera klienterna. Som klient är man tvungen att följa de regler som finns på socialkontoren. Om man tog bort de skyddande interiörerna skulle det leda till en kontrollförlust för socialsekreterarna. Eftersom klienterna upplevs som potentiella hot skulle den kontrollförlusten göra dem mer sårbara. Just rollen mellan socialsekreterare och klient speglar Arnstberg (1989) i sin liknelse med att se socialtjänsten som ett landskap bebott av två folkslag. Vad som intressant i diskussionen, kopplat till att använda de skyddande interiörerna som ett kontrollmedel, är att man kan dra slutsatsen att socialsekreterarna anser sig var den svagare parten om ”konflikt” skulle uppstå mellan de båda parterna. Evas citat ovan speglar

det bra då hon inte tror sig kunna sköta sitt arbete lika bra utan tillgång till skyddande interiörer.

De två studerade socialtjänstkontoren är till sin utformning mycket olika och de använder sig av olika skyddande interiörer. Vad som däremot förefaller att vara lika är att socialsekreterarna på båda kontoren känner en viss oro. Utan att på något vis förringa socialsekreterarnas utsatthet skulle man också kunna tolka deras oro de lyfter fram, kring att inte ha några skyddande interiörer alls, som en följd av en kontrollförlust. Den tolkningen kan man göra genom att belysa att det inte är antalet skyddande interiörer som gör socialsekreteraren trygg, utan interiörer kopplade till den unika doxan. Doxans syfte är att upprätthålla en stabilitet och rycker man bort en del av den stabiliteten skapas oro. Inte minst då det är den delen av stabiliteten som handlar om hur man skyddar sig själv som tas bort. Utan skyddande interiörer kan inte socialsekreterarna själva kontrollera situationerna lika bra som de är vana vid och den kontrollförlusten i sig gör socialsekreterarna försvagade och spär på deras ursprungliga utsatthet ännu mer.

## 5.4 Receptionens utformning

De två receptionerna på socialtjänstkontoren är mycket olika till sin utformning vilket ovan presenteras. Den enes öppenhet och den andres slutenhet resulterade i intressanta diskussioner.

### 5.4.1 En öppen reception

Enligt mina observationer kan man dra slutsatsen att socialtjänstkontor två är mer öppen till sin karaktär jämfört med socialtjänstkontor ett. Öppenheten som socialtjänstkontor två signalerar är enligt Bengt och Eva ett positivt inslag i miljön. När Bengt under go-along-rundvandringen står i receptionen och snurrar runt för att skapa sig en uppfattning av vad han känner när han står i receptionen tycker han att *välkomnade* är ett bra ord. Han menar att den signalerar något som han skulle vilja kalla öppenhet från kommunens sida till den enskilde klienten som kommer dit. Eva är av en likande åsikt, och då hon får samma fråga under go-along-rundvandringen svarar hon:

*Ett värdigt väntrum, det är luftigt och fint och där är tidningar och man kan ta kaffe [---]*



Att ha en öppen reception är för Bengt och Eva ett naturligt inslag i deras arbetsmiljö eftersom kommunen arbetar mycket kring öppenheten som en viktig hörnpelare för att främja ett gott möte med kommunens invånare. Eva tror att om man arbetar i ett mer utsatt område så vill man ha det tryggare runt omkring sig men tycker samtidigt att det hade varit intressant att testa att använda en mer öppen karaktär på de slutna receptionerna även i högriskområden för att se om det skulle bli någon förändring.

#### **5.4.2 En sluten reception**

Under go-along-rundvandringen med Lovisa och Sarah i receptionen skiljer sig deras upplevelse av receptionens miljö och funktion åt jämfört med Bengt och Evas. Den känslan Sarah känner när vi befinner oss vid receptionen att den upplevs som en stel lokal som hon liknar vid ett väntrum på centralstationen. Lovisa är inne på samma spår och säger:

*[...] Jag tänker att det ut lite som en vårdcentral också. [---]*

Sarah är ambivalent kring huruvida receptionen är bra eller dålig gällande utformningen. Å ena sidan menar hon att det är självklart att receptionen måste vara sluten på grund av säkerhetsrisken för receptionspersonalen. Samtidigt kan hon se till klienternas del att slutenheten skapar en förminskning och att det är olyckligt. Lovisa menar att man på socialtjänstkontor ett har gjort så gott man har kunnat och att receptionen bara är en del av mötet. Huvudmötet sker mellan socialsekreterare och klient vilket inte sker mellan plexiglas som hade varit ett ännu värre scenario:

*[...]Man har försökt att göra det bästa av situationen, absolut det tycker jag. Det hade ju kunnat vara värre också som sagt om det hade varit plexiglas och därmed inte haft någon direktkontakt med klienterna. [---]*

Under rundvandringen resonerar Bengt kring vad det hade inneburit om receptionen på socialtjänstkontor två hade varit mer sluten av sin karaktär:

*Skillnaden hade blivit att det hade ju inte, det hade inte upplevts som så öppet och välkomnande då, utan mer som en barriär mellan brukare och tjänsteman så att säga.*

### 5.4.3 Olikt men likt

De två socialtjänstkontorens receptioner ser olika ut till sin utformning vilket jag visar i mina ovan presenterade observationer. Socialsekreterarnas diskussioner kring receptionerna handlar främst om huruvida säkerhet eller ett varmt mottagande skall prägla utformningen. Utformning av miljö spelar en viktig roll enligt Boteanu (2010) eftersom miljö ständigt kommunicerar och tolkas av oss människor. Enligt socialsekreterarna på socialtjänstkontor ett är inte receptionernas kommunikation det som bör prioriteras vid dess utformning. Eftersom klienterna kan ses som ett potentiellt hot måste utformningen av receptionen först och främst värna om socialsekreterarna och övrig personals säkerhet. Socialsekreterarna på socialtjänstkontor två upplever också klienterna som potentiella hot men anser att en öppen reception också kan verka i förebyggande syfte mot hot och våldsituationer. Genom att ge klienterna ett respektfullt bemötande anser man sig kunna skapa en god relation vilket skall ha positiv inverkan på klienterna. Billquist (1999) har i sin forskning kommit fram till att socialtjänstkontoren utstrålar en dubbel roll då de välkomnar klienter att söka hjälp men väl där skall de anpassa sig till en miljö som signalerar att de befinner sig på bortaplan. Forskningsresultatet är intressant och kan på många sätt knytas an till min studie.

Trots att de två socialtjänstkontoren till sin utformning är annorlunda kan enligt mig en känsla av att befinna sig på bortaplan infinna sig på båda kontoren. Bengt nämner ovan att slutna receptioner skapar en barriär mellan verksamheten och klienten. Men frågan är om inte en barriär skapas även på socialtjänstkontor två, fast en annan sorts barriär. På de två socialtjänstkontoren råder två olika doxor, vilka är utformade efter det unika fältet. Vad de båda doxorna har gemensamt är att de i grund och botten vill uppnå samma mål. De vill båda skydda de anställda på socialtjänstkontoren. Att receptionen på socialtjänstkontor två upplevs som trevligare skall inte förringas, men utformningen ställer också krav. Öppenheten innebär regler av olika slag, regler som alla gånger inte framstår lika tydligt som på socialtjänstkontor ett. Som klient på socialtjänstkontor två krävs ett väl fungerande samarbete mellan klienterna och receptionspersonalen för att receptionens utformning i detta avseende skall uppfylla sitt syfte. Ett sådant samarbete kräver ett större ansvar jämfört med socialtjänstkontor ett. På så vis skulle man kunna tänka sig att det finns även en barriär på socialtjänstkontor två, även om den inte är lika tydlig som på socialtjänstkontor ett.

Intressant är också synen på klienterna som de två receptionerna förmedlar då de använder sig av två olika utformningar. På socialtjänstkontor ett använder man sig starkt av tankarna bakom att det gäller att ”handla innan det händer” medan man på socialtjänstkontor två mer bjuder in klienterna till att ta ansvar. Socialtjänstkontor ett är betydligt tyngre belastat och handlägger inte enbart ärenden inom ekonomiskt bistånd vilket säkert kan påverka utformningen då klientgruppen är vida skild. Men faktum kvarstår kring en punkt. På båda socialtjänstkontoren har det inträffat allvarliga händelser vilket två av de intervjuade socialsekreterarna har berättat om. Det innebär att ingen av de två utformningarna är att anse vara optimal. De två rådande doxor har alltså båda två sina brister och ett ”gott” miljöbemötande kan därför inte styra klienternas känslor helt och hållet. Jag tycker att det är viktigt att ta i beaktande det som Lovisa poängterar då hon menar att miljön som klienterna möter i receptionerna kan påverka, men att det i själva verket bara är en del av mötet vilket sedan tas vid av det personliga mötet med socialsekreteraren.

## **5.5 Överfallslarmets dubbla roll**

Överfallslarmet var en skyddande interiör som fanns på båda socialtjänstkontoren och som användes av samtliga socialsekreterare. Att det skall finnas tillgång till ett överfallslarm ville samtliga socialsekreterare men hur det skulle användas hade man olika åsikter om.

### **5.5.1 En viktig interiör med stora brister**

På båda socialtjänstkontoren var det korrekta användandet av överfallslarmet att ha det hängande runt halsen. Det var endast Lovisa som använde överfallslarmet på det viset. Lovisa ansåg sig inte se några problem, utifrån ett klientperspektiv, med att ha larmet synligt då hennes upplevelse var att hon aldrig sett en klient fästa blicken vid det. Hon tror för visso inte heller att det skulle spela någon roll även om de hade gjort det då hon inte trodde att klienterna skulle förstå vad det var även om hon hade det synligt. Enligt Lovisa är överfallslarmet en ren säkerhetsrutin som skall användas vid besök utan närmare funderingar. De andra tre socialsekreterarna använder inte överfallslarmet på samma vis som Lovisa. Sarah berättar att man kan bli uppsagd från sin tjänst om man inte använder överfallslarm i samband med klientmöte. På frågan om Sarah bär larmet runt halsen börjar hon skratta och svarar:

Nej det kan jag inte ha, vad skulle det skicka för signal? Även om det inte vet att det är ett överfallslarm [---]

Sara har överfallslarmet i fickan och menar att det vore oprofessionellt att använda överfallslarmet på dess korrekta sätt. Intressant att fundera över är ifall deras skillnad har med erfarenhet av socialtjänstarbete att göra eller om Lovisas agerande har uppkommit ur tidigare arbetslivserfarenheter. Bengt och Eva har en annan taktik då de inte använder larmet kroppsbundet över huvud taget. De har båda valt att lägga larmet en armlängds avstånd ifrån sig, icke synligt för klienterna. När jag frågar Bengt bär sitt larm runt halsen svara han:

*Egentligen så är det ju så att vi ska ha det runt halsen hela tiden och att man ska ha dem synliga men jag är inte helt säker på att det är det optimala [...] men sen samtidigt när man har det runt halsen så markerar man också, så det kan tolkas som att man känner sig otrygg och att man behöver backup. [...]*

När jag tittar på Evas larm då hon tar fram det för att visa så påpekar jag att det inte är särskilt diskret varpå hon då svarar:

*Nej det är det inte, och det är väl en av anledningarna till att jag inte har det om halsen för att, ja det kan också väcka. 'Varför har du det?', och så. Man får ju väga risken mot att det väcker någonting hos klienten. [...]*

### **5.5.2 Var finns problematiken?**

Överfallslarmet var en viktig skyddande interiör för socialsekreterarna. Men det var också en interiör som på många vis skapade tankar och funderingar. Det fanns ett ”korrekt” sätt att använda överfallslarmet på men tre av de fyra socialsekreterarna hade utvecklat egna strategier kring användandet, strategier som de ansåg vara bättre. Anledningen till strategierna kan kopplas till överfallslarmets möjliga påverkan i samtalet eftersom de anses kunna störa kommunikationen. Man var rädd att överfallslarmet skulle väcka negativa känslor hos klienten och ansåg det därför vara bäst att dölja det. Lovisa var den enda socialsekreterare som inte resonerade på det viset utan använde överfallslarmet öppet på dess korrekta sätt. Hon var av uppfattningen att klienterna ändå inte visste vad det var och därför spelade det ingen roll. Intressant i detta sammanhang är socialsekreterarnas tankar och reflektioner kring att överfallslarmet som ett störande moment i mötet med klienten.

Persson (2007) skriver i sin avhandling om tingens betydelse och man kan utifrån hans tankar om att det är varje unik människas referensram som avgör hur man skall uppfatta ett ting. Vidare skriver Persson att det inte är tingen i sig som kommunicerar utan handlingen bakom

tinget. Det är en viktig kunskap i detta sammanhang som för diskussionen till en ny nivå. Det är alltså inte överfallslarmet i sig som eventuellt stör kommunikationen eftersom ting inte kan kommunicera på den nivå som vi tänker kommunikation. Det är handlingen i sig som signalerar eventuella negativa konsekvenser för klienten, handlingen att välja att ta på sig överfallslarmet. Man skulle kunna säga att de eventuella störningarna som uppkommer i kommunikationen skulle kunna liknas vid ett brus enligt Shannon & Weavers (1968) modell. Men är det egentligen så att överfallslarmen borde vara ett brus? Ett brus är enligt modellen någonting oväntat som stör kommunikationen. Ordet *oväntat* är det som jag finner intressant i sammanhanget. Enligt den rådande doxan på socialkontoren skall överfallslarm användas. Det finns ett korrekt sätt att använda det på. Men alla socialsekreterare använder inte överfallslarmet på det viset vilket innebär att klienterna som kommer till socialtjänstkontoret ibland kan bemötas av överfallslarm och ibland inte. Det kan bidra till att överfallslarmet kan uppfattats som oväntat i sammanhanget och därmed skapas ett brus, ett brus som socialsekreterarnas handlingar har orsakat. Persson (2007) skriver att det är den unika individens referensram som påverkar uppfattningen av tingen. Klienternas referensram kring hur ett möte på socialtjänsten går till kan antas vara de eventuella gånger de varit där tidigare. Som det ser ut nu använder sig socialsekreterarna av olika strategier och kanske är det just det som är problemet. Ifall socialsekreterarna hade arbetat efter mer gemensamma riktningar, följt doxan tydligare alternativt arbetat om den, tror jag att den oro som majoriteten av socialsekreterarna i min studie upplever, gällande överfallslarmet, hade minskat. För det är viktigt att poängtera att det är socialsekreterarnas handlingar i sig som skapar det eventuella bruset och inte överfallslarmet enligt denna ståndpunkt. Majoriteten av socialsekreterarna döljer överfallslarmet i något som skulle kunna tolkas som stödjande syfte för att värna om en god relation. Men i själva verket kan det alltså vara det som skapar problemet.

## **5.6 Vad döljer sig bakom hörnet?**

Socialsekreterarna har omedvetet ställts inför ställningstagande frågor, accounts-frågor. Min uppfattning är att det fanns en större benägenhet hos socialsekreterarna att rättfärdiga snarare än att ursäka de egna beteenden eller arbetsplastens struktur och uppbyggnad. Nedan presenteras några av de mest intressanta diskussionerna från varje socialsekreterare som accounts-frågorna ledde fram till.

### 5.6.1 En tendens till rättfärdigande

Sarah är relativt övertygad om att klienterna som kommer till socialtjänstkontoret inte bryr sig särskilt mycket om miljön och de skyddande interiörer som finns där. Hon menar att de har annat att fundera över då de kanske väntar på ett för dem avgörande beslut. En intressant sak som händer under go-along-rundvandringen då vi diskuterar huruvida man som klient känner sig välkommen då receptionen enligt mig är stel och tråkig. Sarah säger då:

*[...]men att komma till socialtjänsten är också en sista instans, du har också vissa skyldigheter. Du ska göra rätt för dig. Varför ska du vara så himla varmt välkommen? Vi vill inte ha fler klienter, det kanske har avskräckande effekt.*

Sarah tycker samtidigt att det är ”synd” att miljön ser ut som den gör på socialkontor ett. Enligt Sarah är det inte bra att receptionisterna skall sitta bakom skyddsglas då det skapar avstånd mellan klienten och receptionspersonalen. Jag följer då Sarahs resonemang och frågar henne om hon inte tror att glaset symboliserar någon form av makt. Sarah menar då bestämt att det handlar om rädsla snarare än om makt och att den rädslan är helt befogad och därav måste skyddsglasets finnas.

Bengt och jag pratar mycket under go-along-rundvandringen om följderna av att ha ett öppet socialtjänstkontor utan låsta dörrar mellan receptionen och kontoren. Jag för i det ögonblicket diskussionen och påpekar för Bengt att jag hade känt mig orolig som socialsekreterare om jag hade jobbat i en sådan öppen miljö och syftar då på de olåsta dörrarna. Jag frågar Bengt om det inte hade varit bättre att handla innan någonting händer istället för att lära sig av en eventuell olycka varpå han svarar:

*Ja just det, och här har man då inte den förståelsen från kommunledningen varför vi helst skulle se att den här dörren är låst. Men tidigare fick vi inte ens ha dörren stängd för den skulle vara öppen och signalera ännu mer att det är fritt fram till kommundienstmännen under hela kontorstiden.*

Go-along-rundvandringen fortsätter och när vi står i receptionen så frågar jag Bengt om han inte anser att receptionspersonalen är särskilt utsatta då receptionen är av en väldigt öppen karaktär. Till en början tycker Bengt det men han vänder under diskussionen till att poängtera att receptionspersonalen trots allt kan fly vid en hotfull situation till bakomliggande rum.

Under intervjun med Lovisa pratade vi mycket om huruvida överfallslarmet kunde väcka känslor hos klienten då jag påstår att det rent av kan vara framstå som kränkande. Lovisa var av åsikten att det inte var till någon skada då klienterna ändå inte visste vad det var. Men hon funderar vidare kring hur det hade varit om klienterna hade vetat om att det var ett larm hon hade runt halsen och säger då:

*[...] folk har nog förståelse kring att det är en utsatt arbetsplats [...] på det viset känner de sig inte kränkta för det utan det är en rutin oavsett vilken person som kommer.*

Under go-along-rundvandringen uttryckte Lovisa att hennes känsla av receptionen var att den var lik en vårdcentral. Jag sa då till Lovisa att jag kunde se ett problem kring att socialtjänstens miljö påminde om en vårdcentral då det är två olika verksamheter med olika syften. Jag lyfte fram att socialtjänsten skall välkomna de som behöver hjälp och undrade om hon såg samma problem som jag, att verksamhetens syfte inte går ihop med bemötandet man får. På det svarar Lovisa:

*Nej det tror jag inte. Alla har ju sitt eget syfte att komma hit. Alla kommer inte hit av samma skäl, man kan ju ha olika skäl. Så att nej, så ser jag det inte som ett problem.*

Eva resonerade, precis som Bengt, mycket om huruvida det är bra eller dåligt att ha olåsta dörrar på socialtjänstkontor två under vår go-along-rundvandring. Eva tycker att det är bra att dörren mellan receptionen och kontorskorridoren varken är låst eller larmad men ser gärna att den är stängd då jag frågar henne. Jag poängterar då att klienterna egentligen kan gå från ytterdörren in till hennes kontor om de så önskar. Jag gör en liknelse för Eva, att ifall jag hade arbetat som socialekreterare hade jag upplevt det obehagligt att klienterna kan gå och komma som dem vill. På det svarar Eva:

*Det gör dem inte! [---]*

Avslutningsvis i intervjun med Eva så sammanfattar jag lite kring vad hon har sagt och kommer fram till att hon sammanfattningsvis anser att socialkontor två ger klienterna ett gott intryck. Då säger Eva något som fick mig att reagera:

*Ja. Sen gäller det väl att tycka och att hålla med om den här policyn, att det här med öppenhet bidrar med någonting gott. För kommer man från något annat socialkontor och är van vid den här rigida säkerheten och kommer hit hade jag nog, kan jag tänka mig, gått omkring och varit rädd [...]*

Jag förklarar för Eva att många andra socialtjänstkontor, där man har mer skyddande interiörer, kanske tänker mer kring att det är viktigt att handla innan det händer någonting. Jag hinner inte ställa min fråga innan Eva börjar prata:

*[---] så det har blivit en väldigt stor förändring jämfört med hur vi hade det innan. Så det är väl där vi är nu liksom, att det fungerar mycket bättre. Men visst ska det väl till att det händer någonting. Att vi tycker att "Nej nu vill vi ha det låst, det är faktiskt viktigt!". Sen vet jag inte om vi hade fått igenom det, öppenheten är en stark kraft i kommunen [...]*

### **5.6.2 Konsten att se det alla ser**

Vid en genomgång av mitt insamlade material kring accounts-frågorna skulle man sammanfattningsvis kunna säga att det föreligger vanligare att rättfärdiga än att ursäkta sina egna handlingar och sin arbetsplats struktur/utformning. Man ansåg alltså att det förelåg olika brister men vid diskussion försöker man nästan övertala både sig själva och mig att det trots allt finns en rationell förklaring till bristerna och därmed ta ansvar för dem. Jag har funnit gemensamma faktorer kring varför benägenheten är större till rättfärdigande hos socialsekreterarna. Intressant är det Eva lyfter fram om den rådande policyns makt. Den utarbetade policyn, doxan, verkar påverka starkt hur man resonerar då man tvingas ta ställning. Att gå emot doxan som upprätthåller verksamheten gör man inte ofta eftersom det är det som legitimerar handlandet oavsett om det rör utformningen eller de individuella handlingarna. Man skulle kunna se det som att den rådande doxan är starkare än socialsekreterarnas eget tyckande vilket blir särskilt tydligt då Bengt på socialkontor två bedrivit likt en kamp om större slutenhet i form av låsta dörrar. Kampen har lett till att det idag åtminstone är stängt, men det är inte det som är intressant. Det intressanta är Bengts uttalande om att det trots allt blivit bättre och att det är där fokus skall ligga, dörren är ju trots allt stängd vilket tyder på att han rättfärdigar dagens situation trots att han inte är helt nöjd med den.

Den rådande doxan håller i fältet likt en järnhand och Eva är inte ens säker på ifall dörren hade låsts ifall en uppenbar risk föreligger. Vad som händer är att doxans makt färgar av sig



på socialsekreterarna eftersom de vet om att de inte kan vinna en kamp mot den. Arbetsplatsernas policy är så stark att det endast finns ett alternativ, att förhålla sig till den. Det gör Eva då hon hävdar att klienterna inte går från dörr till dörr. Givetvis vet Eva att klienterna kan göra det men väljer att tänka på öppenhetens syfte och avfärdar därmed möjligheten. Intressant att fundera kring är vad som hade hänt om man som socialsekreterare inte hade accepterat fältets rådande doxa och istället valt att ursäkta den. Eftersom doxan syftar till att stabilisera fältet hade antagligen otydligheterna blivit fler. Jag har i ovanstående avsnitt kring överfallsarmet beskrivit hur dessa otydligheter kan leda till problem, problem för socialsekreteraren. För det är socialsekreteraren som får ta de direkta konsekvenserna i mötet med klienterna då ifrågasättande framträder. Genom att den gemensamma arbetsgruppen utgår från en gemensam policy skapar det en form av legitimitet för det arbete de utför och kring miljöns utformning. Eftersom doxans makt är så stark tjänar det ingenting till att ursäkta eftersom kampen är så oerhört svår att vinna.

Sarahs citat ovan är intressant då det kan framstå som känslökallt. Jag är helt säker på att Sarahs syfte inte var att framstå som känslökall och det intressanta är egentligen inte hur hon säger det utan snarare vad det är hon säger. Jag tror nämligen absolut att Sarah vill hjälpa människor och att det hon säger snarare kan kopplas till verksamhetens problematik. På socialtjänstkontor ett är klienttrycket hårt och arbetet går därför på högvarv. Problematiken hon lyfter fram tolkar jag snarare som ett uttryck för en arbetsledningsfråga än huruvida Sarah vill hjälpa fler människor eller inte. I ledningen är det kanske denna typ av diskussion som går och i kombination med att Sarah arbetar på högvarv är det därför inte så konstigt att hon svarar som hon gör. Hon försvarar den rådande doxan för att inte skapa en obalans på fältet. Det tjänar nämligen ingen på under kort sikt eftersom doxans makt är så stark, vilket gör att det blir enklare att förvara och arbeta på.

## **6. Summering och avslutande diskussion**

I denna studie har fyra socialsekreterares åsikter och resonemang fått stå i centrum. Socialsekreterarnas röster kring hur miljön och de skyddande interiörerna på socialtjänstkontoren påverkar relationsskapandet mellan klienten har fått ta plats. Miljöns utformning och de skyddande interiörernas syfte är att fungera likt ett skydd mot hot och våldsituationer i socialsekreterarnas och övriga anställdas vardagliga arbeten.

Socialsekreterarnas dubbla roll har lyfts fram där de å ena sidan skall skydda sig själva och å andra sidan skall värna om en god relation till sina klienter. I studien presenteras två socialkontor med olika utformningar där den ene kan anses vara mer sluten till sin karaktär och den andra mer öppen varpå likheter och skillnader har lyfts fram och analyserats. Den huvudsakliga analysen har utgått från Bourdieus teori om symboliskt kapital med inriktning på hans begrepp *fält* och *doxa* men även Shannon och Weavers kommunikationsmodell har använts. Tidigare forskning har varit svårt att finna kring ämnet studien avser att undersöka. Den tidigare forskning och övrig kunskap inom ämnet som jag funnit presenteras och analyseras tillsammans med de teoretiska utgångspunkterna. Till min hjälp att få svar på de frågeställningar som ligger till grund för studiens syfte har jag använt mig av olika metoder för att samla in mina data. Förutom de klassiska observationerna och intervjuerna jag genomfört så har två metoder vars karaktär kan anses vara aningen ovanliga använts. Go-along-metoden har använts för att under en rundvandring ta fasta på socialsekreterarnas känslor och resonemang kring miljön som undersöks samtidigt som man befinner sig i miljön. Accounts-frågor har använts som en utmanande frågeteknik för att få fram ställningstaganden hos socialsekreterarna. De har gett mig en möjlighet att förstå bakomliggande orsaker kring socialsekreterarnas resonemang. Empirin har sedan analyserats och presenterats med betoning på tidigare forskning och teori. Ur dessa har sedan två teman arbetats fram, *stöd – kontroll* och *öppenhet – slutenhet*, vilka tar plats i analysen.

Vad som framkommit i studien är att samtliga socialsekreterare har en viss oro och rädsla inom sig att utsättas för hot och våldssituationer, om än ibland på ett omedvetet plan. Två av socialsekreterarna har tidigare varit utsatta för hotfulla situationer varav en av dem varit utsatt för mordhot. De skyddande interiörerna har i studien visat sig spela en viktig roll för socialsekreterarna vilket dels har kunnat härledas till deras oro inför yrkesrollen de besitter, då de berör känsliga ämnen i människors liv. Tanken på att arbeta på ett socialtjänstkontor utan skyddande interiörer skapar oroskänslor vilka jag kommit fram till skulle kunna härledas till socialsekreterarnas minskade kontroll. Kontrollen socialsekreterarna har inom socialtjänstkontorets fyra väggar skulle vid avsaknaden av skyddande interiörer minska vilket kan kopplas samman med ökad oro. Tillsammans med den faktiska oron kring vad som kan hända i mötet med klienten och den i så fall minskade kontrollen om de skyddande interiörerna togs bort anser jag vara orsaken bakom den oron socialsekreterarna visar upp. Av den anledningen vill de behålla de skyddande interiörerna.

I studien studeras överfallslarmet och receptionens funktion och utformning mer djupgående då dessa ämnen framstått som särskilt centrala att diskutera under datainsamlingen.

Överfallslarmet var den skyddande interiör som ansågs väckte mest känslor i mötet med klienten. Tre av fyra socialsekreterare ansåg det vara skadande i relationen till klienten att använda larmet på dess korrekta sätt, runt halsen, eftersom det då var synligt för klienten. Problematiken kring överfallslarmet som lyfts fram i studien kopplas också ihop med de olika strategier som arbetats fram kring användandet. Strategierna kring användandet kan skapa otydligheter för klienterna vilket i sin tur kan leda till konfrontationer, och kanske är det i dessa strategier problematiken uppstår för socialsekreterarna. Tanken bakom att agera stödjande och främjande blir i så fall ett problem. Receptionerna såg olika ut på de två studerade socialkontoren där skillnaderna märktes kring hur öppna respektive slutna de var.

Socialsekreterarna kunde på båda kontoren se fördelar med sin egen reception och anse det vara förståeligt att den såg ut som den gjorde. Att miljön påverkar visar forskningen som presenteras och den reception som var mer öppen till sin karaktär kan anses vara mer välkommande och trevlig för klienternas del. Men vad jag kommit fram till är att oavsett vilken typ av slutenhet respektive öppenhet man har på sin reception ställer det krav på klienterna och skapar en barriär. Barriären ser olika ut men härstammar ur samma principer, att arbeta förebyggande efter verksamhetens policy.

I studien kommer jag fram till att det finns en stark tendens till att rättfärdiga sin egna verksamhet och det egna handlandet oavsett om man inte alla gånger anser det vara så bra som man framhåller den. Anledningen till det som jag presenterar i studien kan ha att göra med den starka policy som finns inom socialtjänsten att man som en kugge i maskineriet skall värna om maskinens ständiga produktion. Som socialsekreterare blir du styrd av den policy som råder inom verksamheten och för att verksamhetens arbete skall anses vara legitimt och fortsatt gå framåt krävs att socialsekreterarna tar till sig den rådande policyn och arbetar därefter. Att gå emot den rådande policyn blir problematiskt och skapar obalans, en obalans som missgynnar socialsekreterarna själva på kort sikt.

I studien framkommer att det finns både likheter och skillnader i socialsekreterarnas resonemang. Likheterna skulle kunna sägas härstamma kring frågorna om de skyddande interiörernas vara eller icke vara samt hur man som socialsekreterare väljer att följa

arbetsplatsens policy. Olikheterna handlar snarare om hur arbetsplatserna väljer att utforma sin policy och därmed socialsekreterarnas resonemang om hur arbetet bör bedrivas, vilket främst kan ses på receptionens utformning och syfte.

I min studie har socialsekreterarnas röst kring miljön och de skyddande interiörerna lyfts fram. Vilket jag ovan skriver finns det enligt mina efterforskningar inte någon större samling forskning på ämnet som studien avser att undersöka, ett dilemma som nästan samtliga av de forskare som min studie hänvisar till också belyser. Eftersom de forskningar jag använder mig av har ett par år på nacken skulle säkerligen mer forskning på området tacksamt tas emot, då min uppfattning är att det behövs. Min studie studerar endast en av de berörda parterna i dessa sammanhang, socialsekreterarna. Att välkomna vore mer forskning kring hur klienter upplever miljön på socialtjänsten och då med inriktning på de skyddande interiörerna. Intressant vore även att studera ledningen inom socialtjänstens verksamhet för att undersöka hur dessa ser på sina anställdas förhållanden och att därigenom undersöka vad som styr policyn, den policy som styr socialsekreterarna så starkt vilket jag påvisar. Min studie visar vikten av att dessa frågor bör diskuteras allt mer och lyftas fram såväl i forskning som i praktiken då det är tankar som ständigt styr socialsekreterarna. Att som socialsekreterare reflektera över miljön och tingens kommunikation är viktigt. Icke-verbala kommunikation är en stor del av vår mänskliga kommunikation. Miljö och tings kommunikation är en del inom den icke-verbala kommunikationen och borde få ta en mer erkänd plats i rampljuset.

## 7. Litteraturförteckning

Akademikerförbundet SSR (2010) ”Ny undersökning, socialsekreterarna anser att problemen med hot och våld ökar i socialtjänsten” (elektronisk), *Akademikerförbundet SSR´s officiella hemsida* <<http://www.akademssr.se/text/ny-undersokning-socialsekreterarna-anser-att-problemen-med-hot-och-vald-okar-i-socialtjansten>> (2010-11-17).

Andersson, Gunnvor & Swärd, Hans (2008) ”Etiska reflektioner” i i Anna Meeuwisse, Hans Swärd, Rosmari Eliasson-Lappalainen & Katarina Jacobsson (red). *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Arnstberg, Karl-Olov (1989) *Socialarbetare - En etnologisk analys*. Lund: Studentlitteratur.

Aryle, Michael, Trower, Peter (1984) *Kommunikation mellan människor*. Lund: Studentlitteratur.

Asper, Patrik (2007) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber.

Billquist, Leila (1999) *Rummet, mötet och ritualerna – En studie av socialbyrån, klientarbetet och klientskapet*. Göteborgs Universitet: Institutionen för socialt arbete.

Björling, Lena & Hägglund, Birgitta (2004) *Socialsekreterarens arbetsmiljö*. Västernorrland: FoU-rapport nr 2004:6.

Boteanu, Mirela (2010) ”Communication and social Environment” *Social Work Review/Revista de Asistente Sociala*, 2010, 1, 70-78.

Bourdieu, Pierre (1977) *Outline of a theory of practice*. Cambridge: Cambridge University Press.

Bourdieu, Pierre (2000) *Konstens regler – Det litterära fältets uppkomst och struktur*. Stockholm: Brutus Östlings Bokförlag.

Carle, Jan (1995) "Pierre Bourdieu och klassamhällets reproduktion" i Per Månsson (red). *Moderna samhällsteorier*. Stockholm: Rabén Prisma.

Göransson, Jan-Erik (2009) "Våld och hot ökar inom socialtjänsten" (elektronisk), *SKTFTidningens officiella hemsida* <<http://www.sktftidningen.se/zino.aspx?articleID=12328>> (2010-11-26).

Hjertén, Linda (2010) "Socialskuterare ofta hotade på jobbet" (elektronisk), *Aftonbladets officiella hemsida* <<http://aftonbladet.se/nyheter/article6706818.ab#abArticleComments>> (2010-11-07).

Jönsson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv – En ansats för forskning & socialt arbete*. Malmö: Liber.

Kusenbasch, Margarethe (2003) "Street phenomenology the go-along as ethnographic research tool" *Ethnography*, 2003, 4, 455 – 485.

Littlejohn, Stephen. W (1996) *Theories of human communication*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.

Macdonald, Grant & Sirocich, Frank (2005) "Violence in the social work workplace" *International Social Work*, 2005, 48, 772 – 781.

May, Tim (2001) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Persson, Marcus (2007) *Mellan människor och ting – En interaktionistisk analys av samlandet*. Lunds Universitet: Sociologiska institutionen.

Scott, Marvin. B & Lyman, Stanford (1968) "Accounts" *American Sociological Review*, 33, 1, 46-62.

Shannon, Claude E & Weavers, Warren (1964) *The mathematical Theory of communication*. Urbana: The university of Illinois press.

Trost, Jan (2010) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Weister, Maria (2008) *Man tar på sig sin riddarrustning*. Lunds Universitet: Institutionen för socialt arbete.

# Bilaga 1 Intervjuguide

## Allmän inledning

### Bakgrundsfakta

1. Inspelningsutrustningen
  - Berätta om bandspelarens funktion och syfte.
  - Hur gör man om man vill avbryta intervjun?
  - Förtydliga att endast jag kommer att lyssna.
  - Berätta om min hörselproblematik
  - Starta bandningen.
2. Berätta om mig själv, vem är jag?
3. Presentera syftet med kandidatuppsatsen.

*Syftet med kandidatuppsatsen är utifrån ett professionellt perspektiv undersöka hur man som socialsekreterare resonerar kring interiörer på socialkontoret som skall fungera likt ett skydd mot hot och våldssituationer, samt hur dessa interiörer påverkar relationen mellan socialsekreterare och klient.*

*Kandidatuppsatsens delsyfte är att undersöka ifall det finns några skillnader och likheter i socialsekreterarnas resonemang utifrån de specifika interiörerna som finns på det socialtjänstkontoret de intervjuade socialsekreterarna arbetar på.*

4. Förklaring och definition av begrepp.

*Hot: att varnande tillkännage sin avsikt att utsätta den tilltalade för obehagligheter*

*Våld: användning av fysisk styrka som påtrycknings- eller bestraffningsmedel mot någon.*

*Interiörer: det inre av byggnad eller liknande. Anläggning med särskild tonvikt på möblering, dekor och ting.*



*ickeverbal kommunikation: överföring av information mellan människor, djur, växter eller apparater. Kommunikation kräver dels ett språk eller en kod vari informationen uttrycks.*

*Observera: Psykiskt våld*

## **Intervjun tar sin början**

### 1. Berätta lite om dig själv...

- Vem är du?
- Vad arbetar du med just nu?
- Hur länge har du arbetat på denna arbetsplats?
- Tidigare erfarenheter av socialt arbete?
- Hur ser den nuvarande klientgruppen ut?
- Är det ”hårt tryck”?

### 2. Presentera Aftonbladets artikel.

- Vad är din första reaktion när du hör detta?
- 9 av 10 anser att det finns en risk för hot och våld i arbetet, är du en av dem?
- 2 av 10 har blivit utsatt för hot och våld i arbetet, är du en av dem?
- Hur arbetar man på detta socialkontor för att förebygga hot och våldssituationer?
- Är ändamålsenliga lokaler och utrustning som därtill tillkommer en bra väg att gå för att minska hot och våld anser du?
- Vilka rutiner finns?
- Vad finns det för skyddande interiörer på denna arbetsplats för att värna om din och dina kollegors säkerhet?
- Hur resonerar du kring dessa interiörer?

### 3. Kommunikationspresentation.

- Kommunikation kan se ut på olika sätt, miljö = ickeverbal
- Läs ett avsnitt ur den medhavda boken om att miljön kommunicerar (se nedan).
- Vad tänker du när du hör detta?

- Kommunikerar interiörerna?

#### 4. Skyddande interiörer i samband med klientkontakt.

- Hur tror du att man som klient upplever de ovan nämnda skyddande interiörerna?
- Har det hänt att klienterna har kommenterat de skyddande interiörerna?
- Påverkar/påverkade det er kommunikation?
- Symboliserar det makt/nivåskillnad?
- Finns det likt en tvekamp i denna diskussion kring att dels skydda sig själv och dels att skapa en bra relation till sin klient?
- Anser du att socialkontoren är tvungna att ha skyddande interiörer?
- Vad tror du att det skulle innebära om det inte fanns skyddande interiörer alls?

Nedanstående citat skall läsas upp för socialsekreterarna från Argyle & Trower (1984) sid 57.

*/.../ Miljöpsykologer intresserar sig huvudsakligen för situationers fysiska miljö /.../*

*/.../ Om den ena personen kan se bättre än den andra eller om den andra är utsatt för starkare belysning, känner sig den som kan se bättre mera avslappnad /.../*

*/.../ Om en person bär mörka glasögon, har han ett avsevärt övertag, eftersom den andre inte får någon feedback från ögonen. De fysiska aspekterna på situationen påverkar också det sociala beteendet genom sin symboliska innebörd. Om exempelvis en person sitter i en större stol vid kortändan av bordet eller högre upp förväntas han ha ansvaret /.../*

*/.../ Färgen på rummet påverkar stämningen hos dem som vistas i det. Lysande gula kulörer muntrar upp, rött är varmt och mörkblått är dystert /.../*

## **Bilaga 2 Artikel i Aftonbladet (2010-03-02)**

### **Socialsekreterare ofta hotade på jobbet**

Var femte socialsekreterare blir utsatt för hot eller våld i arbetet, ”Du ska dö”, ”Jag vet var du bor och var dina barn går i skolan”.

Tänk att ha det så på jobbet. För många socialsekreterare är det vardag.

Var femte socialsekreterare blir utsatt för hot eller våld i arbetet. Nästan 9 av 10 socialsekreterare upplever att det finns risk för hot och våld på arbetsplatsen. Det visar en undersökning från Akademiker förbundet SSR som publiceras i dag. Och det handlar inte bara om rena dödshot.

### **Bomhot och knivar**

Det kan även vara bombhot riktade mot arbetsplatsen, en klient som välter ditt skrivbord eller någon som hotar din familj och dina barn.

Yrket som socialsekreterare är ett av de mest utsatta i Sverige och enligt en granskning som Sveriges radio Ekot gjort är det få av de anmälda hoten och brotten som sedan leder vidare till åtal eller fällande domar.

– Det här är ett komplext arbete där man fattar många avgörande beslut om människors liv. Svåra beslut som inte alltid accepteras och som kan leda till hot och våld, säger Christin Johansson, förbundsordförande på Akademiker förbundet SSR.

– Livet kan förändras drastiskt för en enskild tjänsteman som utsätts för hot och våld, även anhöriga påverkas negativt och arbetsplatsen i sin helhet. Därför är det mycket anmärkningsvärt att polisen har lämnat så många anmälningar mot hot och våld utan åtgärd. Vi kommer nu att ha ett möte med rikspolischefen och prata om detta.

### **”Hjälpa folk”**

Jobbet som socialsekreterare kan även upplevas som otacksamt. De får ofta ta emot samhällets ilska och det är inte ett glamoröst eller särskilt välbetalt yrke. Men enligt Johansson brinner de flesta socialsekreterare för sitt jobb.

– Det är ett tufft jobb med mycket psykisk påfrestning men även engagerande.

Alla som har kontakt med socialtjänsten utövar ju inte våld eller hot och många har ju kontakt med socialtjänsten frivilligt. Många socialsekreterare drivs av att förändra människors liv till det bättre, att hjälpa folk att komma ur en jobbig situation, ett drogmissbruk till exempel – att göra skillnad.

– Det är även ett roligt och stimulerande jobb men tyvärr är det så att risken är stor att du kommer att utsättas för hot eller våld, och den risken måste minimeras, säger Christin Johansson.

### **Minska hoten**

För att minska hot och våldssituationer krävs dokumenterade välkända rutiner, regelbundna utbildningsinsatser och ändamålsenliga lokaler. Det ska också ges förutsättningar att jobba professionellt.

– Problemen måste tas på allvar. Folk ska inte behöva ha det så här på sin arbetsplats.

# Bilaga 3 Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling

## 1993:2

Arbetarskyddsstyrelsen meddelar med stöd av 18 § arbetsmiljöförordningen (SFS 1977:1166) följande föreskrifter.

### Tillämpningsområde

1 § Dessa föreskrifter gäller arbete där det kan finnas risk för våld eller hot om våld.

### Riskförebyggande åtgärder

2 § Arbetsgivaren skall utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta de åtgärder som kan föranledas av utredningen. Bestämmelser om anlitande av minderåriga till arbete där våldsrisker kan förekomma finns i Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse (AFS 1990:19) med föreskrifter om anlitande av minderåriga i arbetslivet.

3 § Arbetet skall ordnas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs. Särskilda säkerhetsrutiner skall finnas för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Rutinerna skall hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Rutinerna skall vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.

4 § Arbetstagarna skall ha tillräcklig utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert och med tillfredsställande trygghet.

5 § Vid arbete där det finns risk för återkommande våld eller hot om våld skall arbetstagarna få särskilt stöd och handledning.

6 § Arbetsplatser skall placeras, utformas och utrustas så att risk för våld eller hot om våld så långt som det är möjligt förebyggs.

7 § Arbetstagarna skall ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation. Arbetsgivaren skall se till att:

– det finns larmutrustning där så krävs för säkerheten

- det finns fastställda rutiner för vem som skall ta emot larm och för åtgärder som skall vidtas när larm utlösts
- övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm genomförs regelbundet
- larmutrustning underhålls och kontrolleras AFS 1993:2 4
- det finns andra tekniska hjälpmedel om det behövs.

**8 §** Innebär en arbetsuppgift påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete.

**9 §** Värde transporter skall organiseras och utföras så att arbetstagarna har betryggande säkerhet.

#### Uppföljande åtgärder m.m.

**10 §** Tillbud och händelser med våld eller hot om våld skall dokumenteras och utredas.

**11 §** Arbetstagare som utsatts för våld eller hot om våld skall snabbt få hjälp och stöd för att förebygga eller lindra såväl fysisk som psykisk skada. Arbetsgivaren skall ha särskilda rutiner för detta.

#### Ikraftträdande

Dessa föreskrifter träder i kraft den 1 juli 1993. Samtidigt upphävs Arbetarskyddsstyrelsens allmänna råd (AFS 19831) beträffande våldsrisker i arbetsmiljön.