

# Hot och våld inom LSS

*En kvalitativ studie om fyra boendestödjares erfarenheter av hot och våld i deras arbete med psykiskt funktionsnedsatta på boende med särskild service.*

Av Cathrine Trulsson

---

LUNDS UNIVERSITET  
Socialhögskolan

Kandidatuppsats (SOPA63)  
HT 13



Handledare: Lars Harrysson

## **Abstract**

**Title:** Hot och våld inom LSS. En kvalitativ studie om fyra boendestödjares erfarenheter av hot och våld i deras arbete med psykiskt funktionsnedsatta på boende med särskild service.

**Author:** Cathrine Trulsson

**Supervisor:** Lars Harrysson

The aim of this study was to examine how Swedish caregivers in homes with special service experience and deal with threats and violence from the residents. My research questions was what threats and violence means to the staff and what their thoughts was, what their experiences was of threats and violence in their work, how it is managed and how it is prevented. My aim was also to examine how the fear of being exposed to violence affected them and their everyday work and in which ways the staff handled this. Data was collected from semi-structured interviews with four caregivers working in homes with special service for people with psychiatric functional limitations.

It seemed like the respondents' experienced and defined theats and violence from the residents depending on different factors such as the residents' disabilities, their own exposition, and sensitivity for stress. The respondents' experienced that there were different types of threats and violence such as physical and psychological, and they also experienced more subtle types of threats from the residents.

Even though previous research and statistics has found that the psychosocial health has deteriorated and threats and violence has increased among staff in the welfare sector and has grown to be a big enviromental work problem, the respondents' consider themselves safe in their workplace. The reasons for that seem to be because of a support from managers and organisation, experience and knowledge. Another reason for this can be as a result from the respondents using problem focused coping strategies.

**Key words:** Care, threats, violence, work, coping, disabilities

## Innehållsförteckning

|  |           |
|--|-----------|
| 1. Inledning   | 4         |
| 1.1 Problemformulering                               | 5         |
| 1.2 Syfte  | 6         |
| 1.3 Frågeställningar                                 | 6         |
| <b>2. Bakgrund</b>                                   | <b>7</b>  |
| <b>3. Litteratur</b>                                 | <b>9</b>  |
| <b>4. Teori</b>                                      | <b>12</b> |
| 4.1 Coping   | 13        |
| 4.2 Lazarus och begreppet coping                     | 13        |
| <b>5. Metod</b>                                      | <b>14</b> |
| 5.1 Kvalitativ forskningsmetod                       | 14        |
| 5.2 Semistrukturerade intervjuer                     | 15        |
| 5.3 Metodens förtjänster och begränsningar           | 15        |
| 5.4 Urval  | 18        |
| 5.5 Validitet och reliabilitet                       | 18        |
| 5.6 Förförståelse                                    | 20        |
| 5.7 Tillvägagångssätt                                | 20        |
| <b>6. Etiska överväganden</b>                        | <b>21</b> |
| <b>7. Resultat</b>                                   | <b>23</b> |
| 7.1 Vad är hot och våld för personalen?              | 23        |
| 7.2 Vilken erfarenhet har personalen?                | 24        |
| 7.3 Hur hanteras våld och våld?                      | 27        |
| 7.4 Hur förebyggs våld på arbetsplatsen?             | 28        |
| <b>8. Analys och diskussion</b>                      | <b>30</b> |
| 8.1 Uppfattningar kring hot och våld                 | 30        |
| 8.2 Hantering och förebyggande arbete                | 31        |
| 8.3 Verksamhetens ansvar                             | 34        |
| <b>9. Sammanfattning och avslutande reflektioner</b> | <b>35</b> |
| <b>10. Källförteckning</b>                           | <b>37</b> |
| <b>11. Bilagor</b>                                   | <b>40</b> |

## 1. Inledning

Det är snart 20 år sedan den svenska psykiatrireformen infördes 1995 och mycket har skett i utvecklingen mot att erbjuda bättre vård, stöd och service till psykiskt funktionsnedsatta. Reformen har lett till ett ökat och förtydligat ansvar på kommunen, från att helt vara sjukvårdens ansvar, vilket har inneburit att man utvecklat och utökat de olika formerna av biståndsstöd till personer med psykiska funktionsnedsättningar. Exempel på detta är sysselsättning, boendestöd i hemmet, eller bostad med särskild service.

Insatsen bostad med särskild service riktas till de som är i störst behov av stöd i vardagen, och bland dem som får hjälp är det, fler än tidigare människor som har behov av en omfattande omsorg och stöd i deras dagliga liv (Socialstyrelsen, 2013).

Att arbeta enligt LSS innebär att stödja människor som av fysiska eller psykiska skäl behöver hjälp av att klara av sitt dagliga liv. Detta innebär således att arbeta i nära relation med människor. I denna studie söker jag efter en fördjupad förståelse av arbetsmiljön och arbetsvillkoren för boendestödjares arbete med människor som har psykiska funktionsnedsättningar, med fokus på hur boendestödjarna upplever och hanterar hot och våld. I en rapport från Arbetsmiljöverket 2011:16, är hot och våld inom vård och omsorg ett växande nationellt problem, och vård- och omsorgspersonal är en av de arbetsgrupper som nämns som särskilt utsatt. Arbetsmiljöverket har i sina undersökningar funnit att den psykosociala hälsan har försämrats och att hot och våld mot anställda inom vård- och omsorg har ökat under senare år och blivit ett stort och allvarligt arbetsmiljöproblem (Arbetsmiljöverket, 2011).

Stressrelaterade syndrom är en vanlig orsak till sjukskrivningar och jag vill belysa hur personal inom LSS hanterar stressfulla situationer genom att applicera ett psykologiskt perspektiv på studien.

## 1.1 Problemformulering

Arbetsmiljöverkets (2013) senaste arbetsskadestatistik från 2013 visar att sektorn vård och omsorg ligger på andra plats i antalet anmälda arbetsolyckor som resulterat i sjukfrånvaro hos personal näst efter tillverkningsindustrin, och som nummer ett i antalet anmälda arbetssjukdomar. Det är svårt att helt fastställa förekomsten av hot och våld riktad mot personal inom omsorgen, på grund av de eventuellt stora mörkertalen. Anmälningens benägenhet kan tänkas variera och skulle kunna bero på en mängd olika faktorer.

Ulrika Hallberg (2011) menar att det kan finnas en uppgivenhet hos personal att anmäla hot- och våldsincidenter trots uppmaning från högre ledning och från forskning, och pekar således på det stora mörkertalet. Vad kan göras för att förebygga hot och våld i arbetet med psykiskt funktionsnedsatta, och hos vem ligger ansvaret? Våld kan ha olika betydelse och mening för olika människor, och detta kan vara viktigt att lyfta fram för att förstå hur personalen upplever som utsatthet på arbetet. En tanke är på hur personalen har för inre och yttre verktyg för att hantera hot och våld. Kan en ökad förståelse kring hot och våld påverka personalens arbetssituation och sätt att hantera vardagen? Det kan som ovan nämnt finnas olika meningar av våld för olika inblandade, och kan vara viktigt att lyfta fram. Våld och hot på arbetsplatsen är ett allvarligt arbetsmiljöproblem som är viktigt att lyfta, och jag vill belysa personalens individuella tankar och erfarenheter kring vad hot och våld är och hanteras, och även belysa det utifrån begrepp om stresshantering. En annan aspekt som jag tycker är viktig att belysa är personalens rädsla att komma att utsättas för hot och våld. Jag tycker denna aspekt är viktig att fånga in, och en viktig tanke som uppstår är hur personalen hanterar situationer som dessa.

## 1.2 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur personal på bostad med särskild service enligt LSS upplever och hanterar våld och hot från de boende i deras arbete.

## 1.3 Frågeställningar

- Vad är hot och våld för personalen och vilken inställning har de?
- Vilken erfarenhet har personalen till hot och våld i deras arbete?
- Hur hanteras våld och hot om våld på arbetsplatsen?
- Hur förebyggs våld på arbetsplatsen?

Min strävan med studien är också att undersöka hur rädslan inför att utsättas för hot och våld, det vill säga uttalade hot, kan påverka deras arbetsmiljö och på vilka sätt personalen handskas med detta.

## 2. Bakgrund

För att underlätta för läsaren så har jag nedan gett en redogörelse för hur man kan förklara vissa av begreppen som används inom ramen för forskningsområdet. Viitasara (2000) ger en beskrivning om hur vissa begrepp inom forskningsfältet definieras i den svenska litteraturen, och några av dem är följande:

### *Våld*

- Allt från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon.” (AFS 1993:2)
- När exempelvis patienter sparkar personalen kan det anses som ”grövre våld” (Bergkvist 1979).
- Med ”vardagligt våld”, menar Bergkvist (1979) att personalen blivit slagen, biten eller klöst av patienter.
- Rinnan & Sylwan (1992) definierar våld som en inte nödvändigtvis medveten handling, men som leder till skada hos en annan person, och som går utanför ramarna för vad som är lagligt och socialt sett tillåtet. Exempel på detta är aggressionsutbrott, att bita, att klösa, att slå, att knuffa eller att hålla fast.

### *Hot*

- Verbala hot om våld, knutna nävar och liknande (Åkerström 1993).
- Muntliga hotelser om fysiskt våld eller annan skadegörelse. Obscena eller aggressiva gester, sexuella närmanden eller anspelningar, skymf-ord och nedvärderande personangrepp kan också anses som hot (Rinnan & Sylwan 1992).

### *Rapport och anmälan*

- Begreppen rapport och anmälan syftar på olika typer av rapporter som personalen inom verksamheten är skyldiga att skriva när det uppstår hot och våldssituationer, så som LISA-anmälningar, polisanmälningar, dokumentation eller överrapportering.

## *Andra begrepp*

**LSS** - Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

**Psykiskt funktionsnedsatta** - På de fyra olika boendena jag genomfört studien bor först och främst personer med funktionshinder enligt den tredje personkategorin i LSS kap 1 § 1. I

Kap 1 § 3:e punkten: *med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.*

## **Lagar och föreskrifter**

Arbetsmiljöverket (AV) ska på regeringen och riksdagens uppdrag, ansvar att se till att arbetsmiljö- och arbetslagstiftningar följs. Arbetsmiljöverket bildades 2001, genom att Yrkesinspektionen och Arbetarskyddsstyrelsen gick samman och bildade en myndighet. Olika organisationers ansvar vid hot och våld inom organisationen regleras genom arbetsmiljölagen (AML, 1977:1 160). Enligt 1 kap 1 § så ska lagens ändamål vara att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö.

En av de grundläggande utgångspunkterna i lagstiftningen är att arbetet ska anpassas efter människors fysiska och psykiska villkor. Enligt 2 kap 1 § så ska arbetstagare ges möjlighet att medverka utformningen av sin egen arbetsituation. Om betryggande skydd mot ohälsa eller olycksfall inte nås på annat sätt så ska personlig skyddsutrustning användas, vilken ska tillhandahållas genom arbetsgivarens försorg enligt 7 § AML. Vid arbetsplatser med stor risk för hot och våld, har arbetsgivaren ett ansvar att se till att larmutrustning finns och att det finns rutiner för hur hot våld och larmsituationer ska hanteras av personalen. Som också nämns i Arbetsmiljöverkets rapport 2011:16, ska arbetsgivaren ansvara för att all personal är medveten om de olika säkerhetsrutinerna. När arbetsskador inträffar, trots förebyggande insatser, ska det anmälas till Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan. Våld och allvarliga hot ska polisanmälas.



### 3. Litteratur

#### *Sökning av litteratur*

I sökning av tidigare forskning har jag använt mig av olika databaser så som Libris, Lovisa, SwePub samt Google Scholar via Lunds universitets ämnesguide för vetenskaplig sökning. Jag har i sökning av forskning sökt på ord i olika sammansättningar så som: Hot och våld, omvårdnads personal, arbetsmiljö, LSS psykiatri, psychiatric care, violence, threats. Majoriteten av det vetenskapliga material som använts är svensk och en stor del utgör olika antologier i forskningsprojekt och kartläggningar. Jag har även använt mig av Arbetsmiljöverkets hemsida för statistik, lagrum och rapporter. I valet av internationell forskning har jag valt att fokusera på vetenskapliga publikationer som behandlar relationer och möten inom den psykiatriska omvårdnaden. Det finns omfattande litteratur och forskning om psykiatrisk vård, men mycket av den forskningen har skett på slutna avdelningar inom vården.

#### *Tidigare forskning*

Det finns olika fokus inom svensk och internationell forskning om hot och våld inom vård och omsorg. Wiitasara (2000) nämner några av de olika utgångspunkterna i forskningen, som exempelvis studerande av egenskaper hos den typiska våldsförövaren, forskning som fokuserar på den som drabbas som, och betraktandet av hot och våld som ett arbetsmiljöproblem. Andra exempel på fokus eller utgångspunkter i forskningen är bland annat reaktioner hos och konsekvenser för personalen, vårdorganisationens ansvar av hot och våld eller långvariga processer med bakomliggande strukturella och situationsbaserade faktorer. Mycket av forskningen kring hot och våld i arbetet tenderar att fokusera på Vissa forskare tar hänsyn bara till det fysiska våldet eftersom det är lättare att mäta, medan andra forskare anser att även verbal aggression är våld.

I antologin ”Hot och våld i vård och omsorg” som var en del av ett omfattande projekt som Arbetslivsinstitutet, med ett stort antal forskare bedrev år 2000 var en av de övergripande slutsatserna att det fanns omfattande brister i det förebyggande arbetsmiljöarbetet, brister vad gällde kartläggning av risker för våld och hot, brister i informationen om var riskerna fanns, och brister i möjligheterna att kalla på hjälp i våldssituationer (Menckel, 2000). Viitasara & Menckel (2002) beskriver i resultatet av deras enkätstudie kring hot och våld inom omsorgen att över hälften av de undersökta personerna upplever hot och våld i deras arbete. Det mesta av våldet kommer från omsorgstagarna inom vård och omsorg och den vanligaste formen av hot och våld är av verbal karaktär. Studien visar att trots att hot och våld inom välfärdssektorn är ett enormt problem så är det lite kunskap om fenomenet, och inte alltid väljer anställda att anmäla eller dokumentera hot och våld. Studien visade att den vanligaste effekten av våldet mot personalen, lett till att de känner sig arga, ledsna eller hjälplösa. En intressant aspekt av studien, är att över hälften av respondenterna rankade sin hälsa som god eller mycket god, medan indikatorn visade att de exponerade snarare var i dåligt fysiskt eller psykologiskt skick.

### *Upplevelser av våld*

Brian Littlechild (2005) lyfter i sin studie fram vikten av verksamhetens intresse för personalens säkerhet och hantering av våldet fram. Han studerade effekterna hos socialarbetare efter att ha blivit utsatta för hot och våld. Studien gjordes i England och Finland, och undersökningen visade att det psykiska våldet är vanligast. Det subtila våldet är något som påverkar respondenterna mest. Samtidigt menar Littlechild att det är just detta som rapporteras om minst, eftersom de inte ansåg att det var till någon nytta.

Göransson, Näswall och Sverke (2011) tar i deras rapport upp subjektiva upplevelsen av det aggressiva beteendet som en central aspekt att ta hänsyn till när man talar om vilket sammanhang hot och våld sker. Den subjektiva upplevelsen av hot och våld på arbetet gör problemet komplext. Författarna tar också upp att det blir ytterligare mer komplext när det gäller det mer osynliga våldet som mobbning, trakasserier, underminering et cetera.

När vi talar om aggressiva handlingar och aggressivitet så kan det vara en idé att skilja på affektiv och proaktiv aggressivitet, samt direkt och indirekt aggressivitet. Det som kännetecknar proaktiv aggressivitet är att det finns ett mål, exempelvis makt, förmåner eller status och där eventuella skador på den/dem som utsätts är mer eller mindre oönskade bieffekter av aggressiviteten (Näswall, Göransson & Sverke, 2011). Till skillnad från instrumentell aggressivitet, så är affektiv aggressivitet en fysisk och känslomässig reaktion på en provokation. När man talar om direkt eller indirekt våld eller aggressivitet kan man förklara direkt våld som en direkt beteende, exempelvis verbalt eller fysiskt aggressivt medan indirekt våld kan förklaras som att man går omvägar, och kan jämföras med manipulation eller socialt och relationellt våld.

### *Våldets karaktär*

En stor del av den svenska forskningen om våld i arbetslivet har handlat om frågor som rör våldets omfattning, och vilka risksituationer som kan utlösa det. Wikman (2012) tar upp en genomgång av de senaste decenniernas förslag på åtgärder som funnits på grund av hot och våld i vården och omsorgen. En stor del av forskningen om orsakerna har ägnats åt att se till de situationsbundna faktorerna som orsak till aggression, så som nekanden, negativa besked, stressad personal, samt i samband med nära aktiviteter så som tvättning, avklädning och liknande. Mott sättningarna också mellan närhet från personalen, försiktighet och distans i möten tycks vara återkommande och finstilla.

I en avhandling av Gunilla Carlsson (2003) om våldsamma möten, kan man förstå våldsamma möten som fenomen. Hennes empiri är insamlad via skrivna berättelser och kvalitativa intervjuer med vårdare och patienter inom allmänpsykiatri och hemsjukvården, och hennes utgångspunkt är ett livsvärldsperspektiv. Syftet var att tydliggöra det våldsamma mötet ur ett fenomenologiskt perspektiv som präglar hela studien, där varje part fick berätta deras version för att få ökad förståelse för hur mångfacetterat problemet hot och våld i arbetet var. Slutresultatet från hennes studie visade på betydelsen av vårdarens följsamhet och känslighet, att vara nära och distanserad på en och samma gång, att vara aktiv och passiv och förberedd på att vänta samtidigt som vara redo för att agera.

Resultaten av hennes studie visar även att patienter inom psykiatrisk vård från början är utsatt, och medför en sårbarhet och skörhet som påverkar patientens förmåga att hårdna ut och ta emot vård, och en slutsats är även att våldsamma möten skapas ofta ur den frustration som patienten känner när en vårdare inte kan utveckla en känsla av närvaro till patienten. En viktig aspekt av detta är att vårdaren måste få till stånd en närvaro och känsla av gemenskap och tillit trots att vårdaren känner att situationen kan komma att bli farlig (Carlsson, 2003).

## **4. Teori**

### **4.1 Coping**

Det finns många sätt att analysera det som framkommit av empirin i studien, men jag har valt att analysera min empiri med hur man inom psykologin beskriver coping, som är ett annat ord för stresshantering. Det är detta begrepp jag kommer tolka och sedan applicera på resultatet av studien. Jag vill i min studie förstå hur personalens upplevelser av hot och våld från de boende och hur de hanterar detta i deras vardagliga arbete. Begreppet stresshantering eller coping används inom psykologin för att förstå hur människor hittar sätt att klara av stressande situationer.

### **4.2 Lazarus och begreppet coping**

Begreppet coping myntades av Lazarus och är ett etablerat begrepp inom stressforskningen. Coping är ett annat ord för stresshantering och kan jämföras med bemästrande, och står för individens förmåga att hantera påfrestningar. Något som var centralt för Lazarus var att det är individens upplevelser av stress och tilliten till att själv hantera stressen som var avgörande för individens reaktion. Den subjektiva tolkningen är således mer betydelsefull än händelsen i sig. Lazarus tanke är att om stressorers negativa krafter motverkas av skyddande omständigheter, exempelvis individens förmåga att hantera stress, så leder inte exponering av stress till sjukdom. Det kan handla om känslomässig reglering, eller exempelvis yttre omständigheter som ett socialt stöd från omgivningen.

När det gäller känslomässig reglering så är en viktig aspekt huruvida problemet hanteras i det dolda eller öppet. Det har bland annat visat sig att risken för högt blodtryck är större bland människor med ett dolt copingmönster. Ett dolt copingmönster innebär att man håller problemen för sig själv, drar sig undan och undviker att exempelvis visa den som gjort en illa vad man tycker (Lazarus 1987)

Man kan skilja på två olika typer av stresshantering, eller coping. Den ena kallas Intern (emotionell) coping, och den andra kallas extern (problemfokuserad coping). Emotionell eller intern coping innebär att man försöker hantera eller reglera känslor som uppstår i stressande situationer, genom att använda sig av beteendemässiga och kognitiva strategier, eller försvarsmekanismer (Karlsson, 2012:536). Extern eller problemfokuserad coping innebär att man på något sätt försöker påverka den hotfulla eller stressande situationen, genom att ”fly eller fäkta”, det vill säga antingen gå till angrepp mot hotet eller fly ifrån det. Man kan även gå så till väga att man ändrar sitt beteende för att anpassa sig till den ovana situationen genom att exempelvis lära sig nya beteenden (ibid).

För att ge några konkreta exempel på interna copingstrategier, eftersom beskrivningen ovan inte gav någon målande bild, så kan beteendemässiga strategier exempelvis vara försvarmekanismer som exempelvis förnekande eller att man försöker dämpa med medicin eller alkohol. Andra sätt är att man ägnar sig åt fysisk aktivitet, söker socialt stöd för att skingra eller glömma tankarna för ett tag. Man försöker tänka på annat, eller tolkar om situationen för att göra den mindre hotfull. Vissa av dessa strategier är givetvis mer anpassade än andra i vårt samhälle. Mer konkreta exempel kan sägas vara grubbleri, distraktion och negativt undvikande, Grubbleri innebär att man gräver ner sig själv i tankar om stressande situationer och hur dåligt man mår utan att göra något åt saken, distraktion innebär att man söker sig till behagliga situationer som exempelvis litteratur, film eller sport för att få andrum och paus i sina stressupplevelser. Den minst anpassade strategin är negativt undvikande, vilket innebär att den distraktion man använder sig av för att få andrum från stress och ångest, får negativa effekter för individen både socialt, fysiskt och psykiskt. Exempel är alkohol- och drogmissbruk, spänningssökande och aggression (Karlsson 2012:537)

### *Exempel på problemfokuserade copingstrategier*

- Problemlösning, planering och handlingsplaner
- Söka socialt stöd
- Söka information och vidareutbilda sig
- Prioritera

### *Exempel på emotionellt fokuserade copingstrategier*

- Undvikande, förnekande och bortträngning
- Självkritik, uppgivenhet och distansering
- Positiv omtolkning, ventilerings och selektiv uppmärksamhet
- Missbruk
- Rationalisering

## **5. Metod**

### 5.1 Kvalitativ forskningsmetod

Hur vi ser på människan och hur den sociala verkligheten skapas är nära kopplat till samhällsvetenskapliga metoder. Olika skilda uppfattningar om hur vår sociala verklighet och vi själva är och är konstruerade är här intresset för forskaren (Bryman, 2011). Huruvida synen på om vi ses som subjekt och skapande av vår egen verklighet eller passiva objekt som i hög grad styrs av yttre miljö, avspeglas i valet av forskningsmetod och analys. Min studie utgår från människan som handlande subjekt och valet av kvalitativ forskningsmetod motiveras av att jag vill få en förståelse av ett fenomenets karaktär och egenskap med hjälp av subjektiva upplevelser av fenomenet, till skillnad från kvantitativ metod som syftar till att objektivt beskriva, förklara och mäta (Bryman, 2011). Då jag vill förstå och tolka hur personligen upplever och förstår våld och hot om våld i arbetet fann jag att en kvalitativ forskningsmetod skulle vara adekvat för detta syfte.

## *Tolkning och förståelse*

I denna studie är syftet att förstå hur personalen på de olika boendena upplever och hanterar hot och våld från den målgrupp de arbetar med. För att jag ska få förståelse innebär detta att jag måste analysera och tolka deras erfarenheter. Hermeneutiken härstammar från olika teorier kring tolkning och förståelse, och är en gammal disciplin med lång historia. Från att ha varit en lära om texttolkning, så har hermeneutiken i modern tid utvecklats till en allmän teori om tolkning och förståelse i vid mening.

Förståelse kräver alltid ett moment av tolkning (Shleiermacher, 1819). Ett sätt att beskriva hermeneutiken när det kommer till förståelse är att förståelse först och främst innebär att leva sig in i och återskapa en främmande människas "själsliv". Naturen förklaras och själslivet förstås, och människan kan bli ett forskningsobjekt för humanvetenskaperna "endast i den mån mänskliga tillstånd upplevs, i den mån de kommer till uttryck i livsytringar och i den mån dessa yttringar blir förstådda" (Dilthey, 1910). Det ena utesluter dock inte alltid det andra, och det behöver inte nödvändigtvis vara ett glapp mellan att förstå och förklara. Paul Ricoeur (1977) har utvecklat en fenomenologisk inspirerad hermeneutik. Han beskriver det som att människan på den ena sidan betraktas som objekt som studeras som något yttre, med reaktioner som följer en viss lagbundenhet, och på andra sidan som ett subjekt med förmåga till självreflektion, vilja och frihet att bestämma över sin tillvaro med meningsbestämda avsikter och syften som endast kan förstås. Kunskapen om det mänskliga måste således avspegla dubbelheten i människans situation (Ricoeur, 1977).

## 5.2 Semistrukturerade intervjuer

För att genomföra studien har jag funnit semistrukturerade intervjuer som lämplig intervjumetod. Semistrukturerade intervjuer är fördelaktiga då forskaren försöker få fram information om hur intervjupersonerna uppfattar en viss sak, och får utrymme att utforma sina svar själva. Det adekvata med intervjumetoden för denna studie är att intervjupersonerna får bedöma vad som är viktigt att berätta i förhållande till bestämda teman (Bryman, 2011), vilket är tanken med utformningen av intervjun och för att hjälpa mig i min tolkning av svaren. Bryman (2011) förklarar semi-strukturerade intervjuer som att intervjuaren har en uppsättning frågor eller teman som följs utan krav på vilken ordning de följs. Man har även möjlighet att ställa uppföljande frågor till det som uppfattas vara viktiga svar. Jag har utformat en intervjuguide där frågorna följer vissa teman, och som berör mina olika frågeställningar separat. För att ytterligare problemställningar kan tänkas uppkomma ur svaren så finner jag semistrukturerade intervjuer, och kvalitativ forskningsmetod överlag, som adekvat för min studie då det är korrigerbart på ett annat sätt en genom exempelvis användandet av enkäter. Jag har valt denna intervjumetod eftersom jag har velat få med samma frågor och teman vid varje intervjutillfälle, men samtidigt kunnat ha möjligheten att få ställa följdfrågor när jag upplevt att det varit relevant.

## 5.3 Metodens förtjänster och begränsningar

I inledningen till min studie så var jag inte helt på det klara över om semistrukturerad eller strukturerad intervju skulle vara bäst. Jag tänkte att fördelarna med en strukturerad intervju skulle vara att jag skulle ställa identiska frågor till alla intervjupersonerna och fördelarna skulle tänkas vara som Tim May (2010 s. 149) beskriver att svaren skulle vara reella och inte en effekt av intervjusituationen.



Nackdelen skulle dock vara att det inte skulle finnas utrymme för några personliga synpunkter, och förfrågan om klargöranden från intervjupersonens håll skulle vara svåra att ta i beaktande. Nackdelarna med semistrukturerade intervjuer är att det finns stort utrymme till partiskhet och ledande frågor om man inte är oaktksam. fördelarna hos semistrukturerade intervjuer uppvägde dock nackdelarna i och med att man med semistrukturerade intervjuer har möjlighet att gå in mer på djupet och ställa följdfrågor utefter vad intervjupersonen svarar (Bryman, 2011, s. 413), och blev därför mitt val av metod i denna studie.

Något som har varit svårt för mig så har det varit att få tid för intervju med respondenterna, tiderna har varit spridda och det drog ut i tiden, vilket innebar att jag fick nöja mig med de fyra respondenterna jag fick tid med. Det hade givetvis varit bra med fler respondenter för att få en större och mer fördjupad bild av hur personalen upplever det. Något som kan vara svårt att veta är hur pass ärliga respondenterna väljer att vara trots all försäkran om anonymitet. Det kan vara så att man känner lojalitet inför verksamheten, och känner att det man säger på något sätt kan påverka dem i deras arbete. Detta är en nackdel med intervjuer av detta slag (May, 2011 s 175). Bryman (2011) tar upp angående detta problem att det är svårt att avgöra hurvida vilken mån respondenterna och deras svar grundas på egna tankar och handlingar, eller om de ger de svar som de tror att forskaren vill ha.

Jag har undvikit att ta med allt för många frågor kring organisationen, för att istället lägga fokus på hur de själva tänker kring temat, och vad de har för egna tankar om hur det bör hanteras. Min intention med studien är inte att jämföra de olika boendena eller att sätta det i kontrast till någon annan verksamhet, utan mitt syfte är ge en exemplifierande bild av hur personal inom LSS kan uppleva sin arbetssituation. Något som innebär en begränsning i metodvalet är att jag som intervjuare har stor möjlighet att påverka det som sägs. Jag har erfarenhet av området och en förkunskap som i kombination med min metod kan innebära att jag får fram de svar jag vill ha, med exempelvis ledande frågor och förhållningssätt.

## 5.4 Urval

Syftet med uppsatsen är att förstå boendestödjares erfarenheter och hantering av hot och våld på arbetsplatsen, och mitt intresse är att intervjua fyra anställda på två olika LSS bostäder i samma kommun, för att få en djupare förståelse för deras individuella reflektioner. Min studie syftar på att förstå hur personalen på LSS bostäderna kan uppleva och hantera hot och våld. All personal har benämningen boendestödjare, fast då många av de boende har somatiska besvär och svårigheter, så ingår omvårdnad som en del av deras arbete. Att arbeta enligt LSS innebär att stödja människor som av fysiska eller psykiska skäl behöver hjälp av att klara av sitt dagliga liv. Mitt sökande efter respondenter började med att jag tog kontakt med kommunens enhetschef för de olika bostäderna. Jag fick därefter klartecken från enhetschefen att ta kontakt med personal på de olika boendena. Det fanns för mig inga begränsningar vad gäller kön, ålder eller typ av anställning utan var öppen för variationer på de olika respondenterna.

## 5.5 Validitet och reliabilitet

Om syftet med en studie besvaras genom resultatet av studien så har forskningen god validitet. Förutsättningarna för kvalitativa studier ser dock annorlunda ut när det kommer till reliabilitet. I kvalitativ forskning är forskarens *jag* en integrerad del av forskningsinstrumentet (Denscombe, 1998). En intressant fråga kan då bejakas: Om någon annan genomför undersökningen, kommer han eller hon fram till samma resultat, eller drar han eller hon samma slutsatser? (*Ibid*).

Som nämns av Descombe så går det inte att beskriva absolut, men viktiga element i uppsatsen blir då forskningens mål och premisser, genomförandet och resonemangen bakom de beslut som fattas i utformandet av studien. Studiens syfte är att undersöka hur personalen upplever och förstår hot och våld. Personalen är förstahandskällor i och med att de jobbar i den aktuella kontexten (Jacobsen, 2008), vilket innebär att de har större trovärdighet än andrahandskällor.

Att låta mina respondenter i efterhand få en överblick av det transkriberade materialet och ge synpunkter på framställningen, tar Denscombe (1998) upp som en faktor som ökar validiteten. Den stora frågan är givetvis om jag har gett svar på mitt syfte vilket ha krävt noga övervägande med hjälp av handledning om vilka adekvata intervjufrågor och teman som ha behövts utformas för att stämma överrens med syftet. En begränsning som rör kvalitativa intervjuer, som jag tog upp i metodens förtjänster och begränsningar är det som Bryman (2011) nämner som faktorer hos intervjuaren som påverkar de svar som människor lämnar på frågorna som ställs. Även ifall det i studier av intervjuareffekten inte visat sig finnas konsekventa mönster av vilka personliga egenskaper hos intervjuaren som inverkar på svaren så bör man ha detta i åtanke. Däremot en annan aspekt, som kan utgöra ett större hot för resultatet, är den mänskliga benägenheten hos respondenter att vilja få fram en för positiv bild av sig själva.

Något som Descombe (1998) nämner som mindre representativt för kvalitativ forskning är när tolkningar ligger nära kopplat till forskarens *jag*. En risk med detta kan bli att forskningen blir självmedveten, det vill säga att forskningen snarare är en produkt av forskaren än avslöjande av fakta, och jag är därför medveten om att genomförande och tolkning av resultat måste ske försiktigt och med detta i åtanke. Alan Bryman beskriver att det som observeras och registreras, och det som forskaren väljer att inrikta sig på i stor grad styrs av forskarens intresse inom kvalitativ forskning, och han tar också upp samhörighet, igenkänndhet och sympati som hinder för forskningsprocessen, och som kan uppstå i framförallt kvalitativa forskningsmetoder (Bryman 2001).

Fördelen är att jag har en god förförståelse för villkoren man arbetar under, vilka lagrum som styr arbetet och vilka situationer man kan hamna i. Ett sätt att arbeta mot högre validitet är att låta deltagarna få ta del av sina egna utskrivna intervjuer för att få komma med synpunkter för att undvika feltolkningar (Robson 2002:175)

## 5.6 Förförståelse

Efter att ha tillbringat min utbildningsknutna praktik på en socialförvaltnings utredningsenhet för socialpsykiatri, tidigare arbetat inom rättspsykiatri och numera arbetar som boendestödjare till personer med psykiska funktionsnedsättningar, så har jag en förförståelse av området, och det är också så mitt intresse för området växt. Mina erfarenheter av hur komplex och svår uppgift det är att bemöta personer med psykiska funktionsnedsättningar, i en organisation eller verksamhet som styrs av ledning och chefer över en, med olika personalsammansättningar och olika ansvarsuppgifter. Jag har i många möten påverkats av de jag arbetar med och fått höra både positiva och inspirerande berättelser och fått många exempel på goda möten inom vård och omsorg, så väl som jag har fått bevittna frustrerad personal på gränsen till nervsammanbrott. I likhet till mig själv har jag upplevt underbara möten såväl som svåra möten. Jag är dock medveten om att min arbetslivserfarenhet och min bakgrund präglar mina egna värderingar och moral, och bygger inte på några fakta. Allt detta är något jag har behövt bortse från i mina intervjuer och i min studie, även om det är helt omöjligt att hävda att vi på något sätt är opartiska i det vi forskar kring.

## 5.7 Tillvägagångssätt

Mitt sökande efter respondenter började som tidigare nämnt med att jag tog personlig kontakt med kommunens enhetschef för de olika bostäderna, och förklarade mitt intresse för att få göra en studie. Det finns både bostäder med särskild service för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt LSS och SoL, och jag valde att avgränsa mig till LSS boendena, eftersom de jobbar utifrån olika lagstiftning. Jag fick klartecken från enhetschefen att ta kontakt med personal på de olika boendena. Jag presenterade mig och förklarade vad syftet med min studie var och fick personligen ta kontakt med de personer som var intresserade, och bokade därefter tid för intervju via telefon där jag informerade om att de även skulle få information skickat till dem om de olika rättigheterna. Jag lyckades få fyra intresserade som kunde tänka sig att avsätta tid för intervju. Jag skickade därefter ut ett mail till personerna med information (se bilaga 1) om studien och deras rättigheter.

Vid intervjutillfällena, vilka samtliga ägde rum på deras arbetsplatser i separata rum, fick personalen ytterligare förtydligande om syftet med studien, deras rättigheter och ungefär hur lång tid studien skulle ta. Jag frågade även om det var okej att jag spelade in intervjun vilket samtliga samtyckte till. Jag informerade även om efterarbetet och hur de hade möjlighet att komma med synpunkter på det transkriberade materialet om så önskades.

Det tog tid att transkribera det inspelade materialet, och jag försökte att se till att få det gjort så fort som möjligt efter att intervjuerna ägt rum. Intervjuerna skedde på personalens arbetsplatser i separata rum för att kunna prata ostört, men samtidigt för att befinna sig i den kontexten som jag studerar. Jag har valt att i resultatet sortera upp mina intervjufrågor (se bilaga 2) efter fyra underrubriker/teman för att lättare kunna samla deras svar och skapa struktur.

Även om vissa teman och svar kan gå in i varandra så har jag ändå valt att sortera frågorna för att det inte ska bli upprepanande, och för att lättare kunna analysera det jag fått fram från intervjupersonerna. Jag anser att jag fick mycket rikliga svar från två av respondenterna, medan de övriga två respondenterna inte var lika pratsamma. Huruvida det berodde på mig, intervjupersonen eller något annat var svårt för mig att avgöra. Jag försökte ställa mycket frågor för att få ett så utförligt svar som möjligt från dessa respondenter men jag respekterade ändå deras val att inte svara lika utförligt på varje fråga i jämförelse med de övriga respondenterna.

## **6. Etiska överväganden**

I Socialhögskolan vid Lunds universitets råd och anvisningar för uppsatsskrivande (2011) så ska det finnas en ambition av att beskriva, kritiskt problematisera och öka kunskapen om det fenomen eller problem som undersökts, att man i uppsatsen arbetat efter de grunddrag som gäller för vetenskapligt arbete, att teorier och tidigare forskning som använts ska ha relevans för det undersökta fenomenet och att uppsatsen ska visa på vetenskaplig noggrannhet och formalia. En undersökning som denna innebär det i regel att man gör intrång i enskilda individers privatliv.

Detta innebär att det ska finnas krav på väsentlighet och hög kvalitet. Det individuella skyddet måste respekteras och följas, och innebär att de som deltar i en undersökning har rätt till skydd från insyn av obehöriga kring sitt privatliv och att individen ej får utsättas för fara eller kränkning. Följande fyra begrepp beskrivs av det numera nerlagda forskningsrådet HSFR (Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet) som de viktigaste etiska principerna inom samhällsvetenskaplig forskning:

#### *Öppenhets-/Informationskravet*

Vilket innebär att i etiskt känsliga situationer så måste information om verksamheten och studien ges, och samtycke fås av de som berörs av undersökningen. Jag måste informera om syftet med studien (Bryman, 2011 s 131).

#### *Självbestämmande-/samtyckeskravet*

Vilket innebär att de som medverkar i undersökningen när som helst kan bestämma vilken omfattning och på vilka villkor de önskar medverka i en undersökning, samt att de kan dra sig ur när de vill och utan att ange orsak (Bryman 2011 s 132)

#### *Konfidentialitetskravet*

Vilket innebär att undersökningsspersonerna garanteras anonymitet och att deras personuppgifter inte röjs eller hanteras på ett oaktsamt sätt (ibid).

#### *Autonomitets-/Nyttjandekravet*

Vilket innebär att insamlade uppgifter från personer endast får användas för forskningsändamålet (ibid).

Samtliga deltagande i studien fick ett informationsblad där jag redogjorde för de ovan nämnda kraven. Ingen av respondenternas identitet har tagits med, i form av exempelvis namn, kön eller ålder, och de har blivit försäkrade att de deltagit i undersökningen anonymt. Jag har både i informationsbladet och innan intervjun klargjort att de när som helst och utan specifikt skäl välja att inte längre delta i undersökningen eller studien, och jag har även förtydligat att de inte heller behöver svara på någon fråga de inte känner för att svara på. Under intervjuerna använde jag mig av diktafon för att kunna vara närvarande i mötet på ett bra sätt, och också att jag kunnat transkribera det som sagts för att minimera felaktig återgivning.

Jag har endast tagit del av det inspelade materialet och har efter transkribering raderat allt som spelats in under intervjun. De transkriberade intervjuerna har också endast använts endast till min studie. Längden på intervjuerna varierade, där den kortaste var ca 30 minuter och den längsta var ca 60 minuter. Samtliga av de som blev intervjuade samtyckte till att bli inspelade.

## 7. Resultat

Jag har utgått från fyra olika teman när jag har sammanställt svaren från respondenterna, och jag har valt att presentera dessa i fyra underrubriker. Dessa teman hör också ihop med mina ursprungliga frågeställningar. I de olika rubrikerna har jag valt att ta med citat från respondenterna för att ge en fördjupad förståelse för personalens arbetssituation.

### 7.1 Vad är hot och våld för personalen och vilken inställning har de?

För att vara på klar över vad hot och våld är för intervjupersonerna så bad jag respondenterna att beskriva och definiera vad hot och våld var för just dem, om det kunde finnas olika typer av hot och våld, och hur de definierade de två begreppen. Jag frågade även respondenterna om vilken inställning de hade till hot och våld i arbetet. Alla respondenter beskrev hot och våld i deras arbete, som att det både kunde innebära fysiskt handgripligt, verbalt uttalade och direkta hot till uttalade ”syftningar” så som exempelvis blickar eller kroppsspråk. Skillnaden mellan hot och våld verkade vara att våldet innebar mer fysiska konkreta handlingar medan hotdelen innebar både verbalt uttalade hot eller uttalade syftningar. Hot är också något personalen tyckte var något subjektivt i vissa fall.

*”... Det kan vara situationer där det inte är något uttalat hot direkt... utan att det kan syfta på någonting, som man kan uppleva hotfullt. Så skulle jag definiera det. Hot och våld kan ju vara både fysiskt våld och att man försöker skrämman någon, att man har verbala hot, att man med sitt kroppsspråk visar någonting som man kanske inte uttrycker. Det kan se väldigt olika ut”*

Några ytterligare exempel på hot av den mer subtila arten var när personalen exempelvis delar medicin i de boendes lägenheter, och att det ligger en kökskniv öppet på diskbänken vid medicinskåpet, när de upplever sig få arga blickar eller när kroppsspråket upplevs hotfullt. När det gäller personalens inställning till hot och våld i arbetet så svarar samtliga att det är oacceptabelt och att ambitionen ska vara att det är nolltolerans. En av respondenterna beskriver att den rådande inställningen till hot och våld i arbetet med psykiskt funktionsnedsatta har varit att man ska kunna ta det, men att detta är något som är oacceptabelt, även om det är en del av deras problematik. Respondenterna var alla överrens om att hot är något subjektivt, och det som kan upplevas hotfullt för en person kanske inte upplevs som hotfullt för en annan.

*”Jag tycker ju att vi måste förespråka nolltolerans, alltså... våld, vad det än är, måste vi jobba emot som personal. Sen att det är en omöjlighet i vårt yrke, eller i vår arbetsroll, det är ju något annat. Men jag upplever att vi måste jobba mot nolltolerans, alltså inte något våld i vilken situation det än må vara.”*

*”Det har förändrats med åren, jag har blivit mindre tolerant. Jag jobbade innan på en avdelning inom vården, där det var mycket hot och våld men där hade man uppbackning. Men här är det mindre, men man jobbar mer ensam... Verbala hot är precis lika jobbigt och både anmälas, det ska inte tillhöra vardagen men det är inte konstigt. Jag är tolerant så men jag tycker aldrig att man ska behöva vänja sig.”*

## 7.2 Vilken erfarenhet har personalen om hot och våld i arbetet?

Alla respondenterna utom en upplevde att det förekom hot och våld på deras arbetsplatser i nuläget. De påpekade dock att när det förekom så var det oftast i form av verbala hot. En av respondenterna påpekade att både hot och våld förekom, och att hot förekom ofta och i perioder så förekommer det flera gånger i veckan. En av respondenterna sa att det förekom ungefär en gång varannan månad medan de övriga två inte kunde säga hur ofta det förekom.



Den respondent som sa att det inte förekom hot och våld i nuläget, påpekade att det har gjorts det innan, när det var andra personer som bodde där som var tyngre sjuka och som även missbrukade. Alla respondenterna hade någon gång blivit utsatta för hot och våld på arbetsplatsen, men bara en av respondenterna upplevde i nuläget direkt utsatthet. Något som var gemensamt för respondenterna i frågan om hur man själv kan agera för att motverka hot och våld, var att man behövde ha förmågan att läsa av personer och situationer, och att backa i situationer som inte känns bekväma. Två av respondenterna svarade att det är viktigt att alltid bemöta de boende med respekt och inte provocerar någon. Personalen påpekade dock att situationen kan vända väldigt snabbt.

*”Jag får ju alltid i mötet med en boende som vi säger här läsa in situationen, om man kan uttrycka det så. Innan mötet sker så måste jag läsa situationen för att veta hur jag ska förhålla mig. Jag måste som personal vara den som är steget före, om det går. Det går ju inte alltid utan det uppstår ju ögonblickssituationer från ingenstans, men jag måste på något sätt läsa in hur mötet känns, eller hur personen uttrycker sig, agerar, vad hon/han har för blick, vad det finns för utstrålning. Varje möte måste jag läsa in, och där har jag som policy i alla fall att alltid, alltid, alltid backa i situationer som inte känns bekväma, vad det än må vara.”*

*”Det är viktigt att läsa och känna av, men det kan ju vända väldigt snabbt... från att i ena stunden ha varit lugnt men sen vänder det oerhört snabbt.”*

På frågan om respondenterna kunde beskriva en utsatt situation de varit med om så svarade de med olika historier, från att ha blivit slagna i ansiktet till att ha känt sig utsatta utan att någonting uttalats. Något som var gemensamt för deras berättelser var att de alla känt sig rädda, men att de fick mycket stöd av chefer och övrig personal att hantera situationen.

Personalen beskrev att fula ord var vanligt i sådana situationer och att direkta och indirekta hot förekom så som ”-jag ska sätta dit dig minsann!” eller ”-vänta bara så ska du få se”. I de situationer personalen kände sig skrämda så svarade dem att olika sätt att hantera det på var att antingen backa och tillkalla personal, eller att röra sig sakta, inte tala för högt och att inte verka rädd utåt sett.

Två av respondenterna berättade att de också tyckte det var viktigt att i hotfulla situationer ha ryggen fri om något skulle hända.

*”Vi i personalen brukar ju alltid säga att man läser av situationen, men vi hade en som på ett oförklarligt sätt aldrig gick att förutspå när han kunde bli arg, man kunde inte läsa av honom vilket man brukar kunna göra på de flesta, och han blev som en annan person, och då kände jag mig väldigt utsatt.”*

*”För ett tag sen hade vi en kvinna som bodde här, och vi hade kalas för en annan person som fyllde år, och vi satt alla kring bordet och åt tårta. Just den här kvinnan ville ha all uppmärksamhet, och jag bad henne vara tyst för att det var hans kalas. Då reste hon sig upp och gav mig en lusing. Hon blev då tillsagd att gå därifrån av personal, men sen när jag jobbade dagen efter så kom hon in och skulle förklara hur det gick till, och gav mig en till lusing. Då kontaktade vi polisen.”*

*”I vården har jag blivit utsatt för knivhot, inom kommunen för verbala hot och skällsord som exempelvis jag ska göra dig illa. Är man själv då så är det obekvämt, och då gör jag anmälan.”*

När det gällde frågan om personalen upplevt negativa konsekvenser av sitt bemötande så svarade de flesta att det var något som var svårt att helt undvika med tanke på att många lider av paranoid schizofreni, och att det ibland är svårt att veta hur de ska bemöta personen. Ett exempel på svårigheterna i hur man ska förhålla sig tar en av respondenterna upp.

*”Vi har exempelvis en boende som stundtals är väldigt verbalt aggressiv som brukar komma ut i korridoren och komma till vårt personalrum när vi befinner oss här, och skrika på oss när vi sitter här och pratar, och säger att vi inte ska tala illa om honom. Då vet jag att när vi tidigare försökt att möta hans aggressivitet med att svara att vi inte talar illa om honom, att han ska vara lugn och gå in i sin lägenhet, så kan det bli hårt mot hårt. När vi har talat med honom i efterhand så har vi frågat hur han vill bli bemött, så har han sagt att själv sagt just att han velat bli ombedd att gå till sin lägenhet och att man i efterhand talar med honom. Sedan är det också den saken att vissa personer agerar med sin aggressivitet och är medvetna om det, och vissa som inte är medvetna om vad de gör, vilket är en jättesvår tolkningsfråga...”*

Något som två av respondenterna tog upp var att det kunde vara problematiskt att hantera hot och våldssituationer när de arbetade ensamma, och att en av anledningarna till varför hot och våldssituationer kunde uppstå då, var att de inte kunde vara behjälpliga till alla boende direkt, och att detta kunde trigga igång vissa. Man kunde ha olika uppfattningar i hur länge en väntan skulle vara, när någon blev ombedd att vänta och att det kunde innebära att de boende kunde bli aggressiva eller hotfulla.

### 7.3 Hur hanteras våld och hot om våld på arbetsplatsen?

På frågan om vilken skyddsutrustning och säkerhet som finns på arbetsplatsen så svarade respondenterna samma sak, även om det kunde variera i hur mycket koll de hade på rutiner och tillvägagångssätt. De svarade att den främsta skyddsutrustningen var överfallslarmen, som personalen ska bära under arbetstid och som är kopplat till ett vaktbolag, och att det vid skarpa lägen finns ett direktlarm som är kopplat till polisen.

Om hot och våldssituation uppstår så ska man trycka på larmet, som utlöser en indikator som gör att personalen kontaktas av en larmsamordnare som i sin tur frågar hur pass allvarligt larmet är. Är det en situation då man anser att polisen ska komma direkt, så måste personalen gå in i personalrummet för att trycka på ytterligare en larmdosa för att det ska gå till polisen, och då är det en första prioritet hos polisen.

Två av respondenterna svarade att nackdelen med direktlarmen är att polisen och vaktbolagen inte alltid kommer direkt, utan att det kan dröja ett tag. Samtliga respondenter förutom en kände sig säkra med den larmutrustning som fanns.

*”... Jag känner inte mig 100 % trygg, eftersom att jag vet att det inte finns... alltså att länken inte håller så att säga. Eftersom jag har varit med om att jag har larmat vid ett tillfälle då det var ett falskt larm, då var det ju så att massor med poliser kom men de stod ju bara och ryckte i dörren. De kom inte längre. Om de inte har tur så att de kommer någon där nere just då som kan öppna.”*

När det gäller verksamhetens riktlinjer för hur hot och våld ska hanteras så tyckte samtliga respondenter att informationen var bra. Den information som finns är framarbetade handlingsplaner utbildningar och dokument som varje personal ska ta del av och signera, och de upplever ett stort stöd från ledning och chefer i hur frågorna hanteras. På frågan om vem som ska ge informationen så svarade personalen att det var ett delat ansvar. Cheferna har i uppgift att informera, men att det sedan är eget ansvar att ta del av informationen. Gemensamt var det speciella inrapporteringsdokumentet som ska göras när hot och våld förekommit. En av respondenterna tog upp att det var viktigt att när man känner sig hotad så ska man rapportera, och att det är helt subjektivt. Chefen och samordnarna är en viktig del i processen och det är chefen som ska göra en anmälan till polisen om det skulle vara aktuellt. De tyckte också att chefer, ledning och personal var bra på att stödja dem i situationer då de blivit utsatta. Detta var något av en förutsättning för att kunna arbeta och trivas på sin arbetsplats. Känslan av att ha stöd från sina kollegor gjorde att de inte kände sig lika utsatta i hot och våldssituationer.

#### 7.4 Hur förebyggs våld på arbetsplatsen?

Personalen framhåller att verksamheten ständigt arbetar för att förbättra arbetsplatserna med rutiner handlingsplaner och teknisk utrustning för att öka säkerheten för personalen. Olika exempel på detta är kontinuerligt framarbetade handlingsplaner vid hot och våld, utbildningar kring hur hot och våld ska hanteras på arbetsplatsen och även den skydds och larmutrustning som finns om en sådan situation skulle uppstå.

Skillnaden mellan bostad med särskild service enligt LSS och exempelvis slutna vårdavdelningar eller annan psykiatrisk vård är att personalen själva inte har samma befogenheter att avskilja, hålla fast eller låsa in de boende, och måste därför arbeta för att ge ett så bra bemötande som möjligt, och vidta de åtgärder som går som inte står i strid för den värdegrund de arbetar efter. Dessutom måste personalen se till så att de boende också skyddas från hot och våld från andra boende, och värna om deras omsorg, och står därför i en balans mellan att skydda sig själva och andra. En av svårigheterna med detta är när personalen arbetar ensamma, då de känner att de inte alltid kan garantera andra boendes säkerhet.

Samtliga respondenterna berättade att de får utbildning i hot och våld. Utbildningarna beskrev de som att de handlade om hur man inte ska bruka våld, hur man ska sätta sig i säkerhet och hur man ska bete sig för att inte hamna i konflikt. Terma utbildningen var något som personalen ansåg var en betydelsefull utbildning där de fick lära sig hur man bemöter på bästa sätt, och betyder terapeutiskt möte med aggression. Basen i utbildningen är teori och man diskuterar samarbete och förhållningssätt, men man går i utbildningen också igenom lagar och har etiska diskussioner. Något som också ingår i Terma utbildningen är fysisk träning som innebär att man lär sig skyddstekniker, att komma undan och ta sig ur olika grepp. När de gällde huruvida all personal fick denna utbildning så var svaren olika. Två av respondenterna svarade att samtlig personal fick utbildning, medans de övriga svarade att endast fast personal fick det. Huruvida de kände sig tryggare med den utbildningen så svarade några av respondenterna med att de kände sig tryggare, men att de aldrig kan veta hur de skulle agera om en situation skulle uppstå.

*”Jag kan nog säga att jag upplever mig tryggare, och trygg med att vi ska repetera det, för att det är något som man behöver använda vid flera tillfällen. Det kunde jag känna var positivt. Utbildningar överhuvudtaget är positivt, men framförallt att det skulle ske en repetition, som är tanken.”*

*”... Sen vet ju inte jag hur jag kommer att reagera när det händer, jag menar jag är ju rätt så liten och inte särskilt stark så jag vet inte om jag skulle ta mig ur grepp och så. Men det är bra å få kunskap om hur man förhåller sig för att förebygga.”*

## 8. Analys och diskussion

Utifrån den indelning av teman som tas upp i resultatet så görs i denna del en närmare analys och diskussion av det som framkommit i de olika frågeställningarna. Jag har valt att, med hjälp av teorin om coping, samt med den tidigare forskning som jag funnit analysera och diskutera det som respondenterna berättat och reflekterat kring i tre olika rubriker. Utifrån resultatet framkommer det att personalen hanterar stressfulla situationer på en mängd olika sätt vilka alla kan ses som olika varianter av antingen problemfokuserad eller känslomässigt fokuserad coping. De strategier som används går alltså att förstå i relation till Lazarus (1984) teori om olika former av coping.

### 8.1 Uppfattningar kring hot och våld

När personalen ombads att formulera vad hot och våld var för dem så svarade de flesta att det kunde vara två olika former. Dels direkt, som exempelvis slag eller hot eller annat liknande fysiskt eller verbalt utåtagerande, och dels det indirekta som kunde vara mer subtilt och som hängde ihop med hur personalen uppfattade det. Exempel på detta kunde vara blickar, kroppsspråk eller andra uttryck från boende, som personalen kunde uppfatta som hotfulla. De indirekta hoten var inte helt lätt för personalen att definiera, och de fick istället ge exempel på i vilka situationer de upplevt det, vad som hände och hur de kände sig när det skedde. Detta kan kopplas till Näswall, Göransson & Sverkes, (2011) rapport om psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetet, där den subjektiva upplevelsen av det aggressiva beteendet är en central aspekt att ta hänsyn till när man talar om vilket sammanhang hot och våld sker.

De tar här även upp det direkta eller indirekta våldet, där de förklarar direkt våld som en direkt beteende, exempelvis verbalt eller fysiskt aggressivt medans indirekt våld förklaras som att man går omvägar, och kan jämföras med manipulation eller socialt och relationellt våld.

Den vanligaste formen av hot och våld som förekom var verbala hot enligt respondenterna, vilket stämmer överrens med vad Menckel & Viitasara (2002) fann i deras artikel om hot och våld i den svenska vård och omsorgen. I artikeln fann man att den vanligaste formen av verbala hot var i form av aggressivt beteende, skrikande, och direkta hot. En av respondenterna beskrev de indirekta hoten som känslomässiga hot, och detta kan härledas till Gunilla Carlssons (2003) avhandling om det våldsamma mötet som fenomen, där det är vårdgivaren som bär ansvaret för vårdsituationen och hur den hanteras. Det kan vara mångfacetterat och svårt att veta var provokationen uppstår från, om det ska ignoreras eller konfronteras och hur man handskas med det rent känslomässigt.

Samtliga av respondenterna anser att ambitionen är att det ska råda nolltolerans kring hot och våld och att deras personliga hållning är att det är oacceptabelt. Samtidigt så ses en dubbelhet i vissa svar då det faktiskt uppstår situationer då det förekommer. Ett konstaterande av resultatet är att det, enligt respondenterna trots allt händer att det ibland förekommer hot och våld från de boende.

## 8.2 Hantering och förebyggande arbete

Carlsson (2003) tar upp betydelsen av vårdarens följsamhet och känslighet och förmågan att vara nära och distanserad på en och samma gång, att vara aktiv och passiv och förberedd på att vänta samtidigt som vara redo för att agera. Personalens berättelser om tidigare erfarenheter av hot och våldssituationer varierade, men det som var gemensamt var att de i situationerna som de varit med om och beskrivit upplevt rädsla. Förutom de åtgärder som togs i form av att polis eller personal tillkallades och att anmälan gjordes så fick de beskriva hur de förhöll sig i själva ögonblicket. Något som personalen tyckte var viktigt var att det var viktigt att behålla kontrollen trots att de upplevde rädsla och stress inombords. Olika strategier som användes var att röra sig långsamt, tala lugnt och även att ha ryggen fri om något skulle hända. Detta kan ses som en extern eller problemfokuserad strategi, då man ändrar sitt beteende för att klara av situationen (Carlsson, 2012 s 536).

En nackdel som en av personalen tog upp var det faktum att de ofta arbetade ensamma, vilket innebär att det inte finns någon att vända sig till eller tillkalla, vilket innebär en risk då man är själv om det skulle uppstå en våldsamt situation, men också en stressbelastning då man vet om att man inte kan vända sig till eller tillkalla personal utifall att en situation skulle uppstå. En annan nackdel med ensamarbetet är att det kan vara en utlösande faktor till hot och våldssituationer. En av personalen beskrev att vanliga situationer som utlöste aggression hos de boende var att de fick vänta, eller fick ett nekande besked för att det var för lite personal vid tillfället, vilket stämmer överrens med vad Wikman (2012) tar upp i sin artikel. De situationsbundna faktorerna som orsak till aggression fokuserar man ofta på i studier, i genomgång av vad forskningen har bestått av de senaste decennierna. Exempel som Wikman tar upp är nekanden, negativa besked, stressad personal, samt i samband med nära aktiviteter så som tvättning, avklädning och liknande som vanlig anledning till varför aggressivt beteende uppstår.

Som framkom i resultatet så hade alla respondenterna upplevt hot och våld på arbetsplatsen. Trots det så kände sig inte personalen, med undantag för en av dem, som utsatta för hot och våld. Detta för oss in på Lazarus resonemang om den subjektiva tolkningen av en stressfull situation. Den subjektiva tolkningen beskrev han som mer betydelsefull än händelsen i sig. Lazarus (1984) beskrev att negativ stress motverkas av skyddande omständigheter som exempelvis individens förmåga att hantera stress. Copingteorin skulle kunna förklara varför majoriteten av personalen trots allt inte känner sig utsatta för hot och våld i nuläget, trots att det har förekommit och förekommer just nu. Personalen berättade vid upprepande tillfällen att de känner ett stort stöd och förtroende för deras kollegor, och de upplever också att stödet från ledning och chefer är stort. Detta kan man dra en parallell till de olika omständigheter som Lazarus (1984) nämner som skyddsfaktorer i hur man hanterar stressfulla situationer.

Frågan som kvarstår då är hur man förklarar den personalen som upplevde sig som utsatt i det dagliga arbetet, utifrån teorin om coping. Personalen i detta fall kände sig utsatt trots att det fanns ett stort stöd från kollegor. Problemet är troligtvis mycket mångfacetterat. Inte bara upplevde sig personalen sig direkt utsatt i direkta situationer, utan gick även runt med en rädsla för att bli utsatt.



Stressreaktioner utlöses enligt Lazarus både när en individ förväntar sig att en situation är hotande och när den faktiskt är det i. En svårighet som togs upp av denna respondent var att tilliten till skyddsutrustningen inte fungerade hela vägen, och detta kan förklara varför just denna personal upplever utsatthet. En av de saker som var viktig för samtlig personal var att de kände stöd från ledning och chefer, och deras uppgift i sin tur är att se till att skyddsutrustning fungerar för att kunna garantera personalens säkerhet. En bristande länk i skyddet kan förklara personalens utsatthet i detta fall. En tydlig handlingsplan för hur man ska agera i hotfulla och/eller våldsamma situationer tas upp som en extern skyddsfaktor inom coping.

Förutom de olika externa copingstrategier som personalen nämnt som betryggande i deras vardagliga arbete så nämnde också samtlig personal att en viktig egenskap att ha för att kunna hantera och/eller förebygga hot och våld, var förmågan att kunna läsa av människor och situationer.

Detta tycks vara en egenskap som inte helt enkelt kan förklaras eller läsa sig till. Att något hotfullt ”hänger i luften”, och personalens förmåga att förstå och lita på detta tycks vara en skyddsfaktor. De berättar att det kan vara subtila saker som kan vara svåra att hävda eller bevisa, men de avfärdar inte känslan. Gunilla Carlsson (2003) tar i sitt resultat upp vårdarens sätt att vara i ögonblicket och att ett positivt bemötande i hot och våldssituationer karaktäriseras av att, trots att vårdaren känner sig hotad och rädd, inte försöker undkomma denna rädsla, utan erkänner och tar det i bejakande. En slutsats från detta var att när känslan av rädsla känns igen och accepteras så minskar den och förlorar också sin intensitet. En av respondenterna nämnde att det var viktigt att ta dessa situationer på allvar och var heller inte främmande för att göra anmälningar trots att inget fysiskt utåtagerande beteende inträffat. En känslomässigt orienterad copingstrategi som personalen kunde använda sig av var att backa eller dra sig undan när situationer blev alltför obekväma.

Något som personalen nämnde var att de inte kunde vara säkra på i förhand hur de skulle reagera vid stressfull situation. På frågan om Terma utbildningen gjorde dem tryggare i deras bemötande så svarade en respondent hur omöjligt det var att veta om ett agerande skulle ske via instinkt eller genom erfaren kunskap som baktanke.

Man kan finna en hel del av de punkter som tas upp i de olika copingstrategierna som kan härledas till våra basinstinkter som vi människor har för att skydda oss själva, som är fly, fäkta eller frysa. De olika strategierna fyller en funktion för att människor ska kunna överleva, så som när rädsla uppstår (Karlsson, 2012). Detta är en svårighet för personalen att ibland handskas med, men de pekar på betydelsen att förhålla sig lugn utåt sett trots att de upplever rädsla.

Personalen nämner att det inte alltid går att förutspå när en våldsamt situation kommer att inträffa och det är inte alltid de är förberedda på det, och därför är det svårt att förhindra helt att en våldssituation kan uppstå. Carlsson (2003) tar upp detta i sin avhandling, och beskriver att det inte går att lära sig att möta hot och våld helt. En personal beskriver även att det är problematiskt, eftersom det är en del av funktionshindret i vissa fall som man måste ta i beaktande och ha förståelse för, och det ger ändå en viss indikation på att det är något som oundvikligen ingår i arbetet inom LSS.

### 8.3 Verksamhetens ansvar

Som tidigare togs upp i resultatet så skyddas personalen av larmutrustning, vilken de ansåg funkade bra överlag, med undantag för en av personalen som intervjuades. Majoriteten kände sig trygga och säkra med den rådande skyddsutrustningen men såg samtidigt vissa hinder och brister med den, och att de inte alltid var skyddade fullt ut.

Verksamhetens ansvar vid hot och våld regleras i lagen AML, 1977:1 160. Enligt 1 kap 1 § så ska lagens ändamål vara att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö. Rutiner och riktlinjer utgör en del av detta och av vad som framkommer av intervjuerna så tyckte samtliga i personalen att informationen var bra. Framarbetade handlingsplaner, rutiner och utbildningar var bra och innebar för personalen en känsla av trygghet. De ansåg att ansvaret låg både hos chefer att informera och hos de själva att ta del av informationen. En av de steg i hanteringen av våldssituationer som personalen uppmanades att göra var att vara noga med att anmäla om hot och/eller våldssituation uppstått. De tyckte också att chefer, ledning och personal var bra på att stödja dem i situationer då de blivit utsatta.

Detta var något av en förutsättning för att kunna arbeta och trivas på sin arbetsplats.

I tidigare forskning så lyfts verksamhetens hållning och inställning kring regler och rutiner som en viktig del i huruvida rapportering av hot och våldsincidenter sker (Littlechild, 2005). Att man får prata med varandra om hot och våldsupplevelser på arbetsplatsen, påverkar arbetet och prestationen, och utgör en viktig del av det förebyggande arbetet av hot och våld (Littlechild, 2005).

En stor del av det som nämnts som strategier och tillvägagångssätt för personalen att hantera hot och våldssituationer är externa eller problemfokuserade coping strategier. Människor som använder sig av dessa strategier blir i mindre grad än andra deprimerade (Karlsson, 2012 s 538). En resurs i att hantera stress är kunskap, som hjälper oss att klara av de krav som tillvaron ställer. Ålder och livserfarenhet kan vara en orsak eftersom sambandet mellan hälsa och utbildning blir allt större ju äldre man blir. En stor faktor kan också bero på personlighet, och vilken benägenhet man har att ta till externa eller interna coping strategier i stressfulla situationer (ibid).

## **9. Sammanfattning och avslutande reflektioner**

Syftet med denna studie har varit att förstå hur personalen inom LSS boenden med särskild service för psykiskt funktionsnedsatta upplever och hanterar hot och våld från de boende. Det verkar som att respondenterna upplever och definierar hot och våld från de boende beroende på olika faktorer så som de boendes funktionshinder, egen utsatthet och stresshanteringsförmåga. De upplever att det finns olika typer av våld så som fysiskt och psykiskt, och även subtila svårförklarade hot. Trots att undersökningar funnit att den psykosociala hälsan har försämrats och att hot och våld mot anställda inom vård- och omsorg har ökat under senare år och blivit ett stort och allvarligt arbetsmiljöproblem så anser sig dock majoriteten av respondenterna i min studie inte i nuläget som utsatta i arbetet.

Anledningen tycks bero på ett stort stöd från chefer och kollegor, erfarenhet och kunskap. En stor anledning till varför de inte anser sig utsatta kan bero på att de använder sig av problemfokuserade copingstrategier.

Ett annat syfte med studien var att undersöka hur hot och våld på personalens arbete förebyggs, och jag tolkar det som att chefer och ledning har ett stort ansvar i att ge utbildning i hur hot och våld ska motverkas, samt att det finns tydliga rutiner och riktlinjer för hur hot och våldssituationer ska hanteras. Kunskap och utbildning har inneburit att personalen upplevt sig som tryggare i sitt arbete även om de inte alltid kunde veta hur de skulle reagera i hotfulla situationer. Det fanns dock en del brister i deras arbete, och exempel på detta var när de inte kände att skyddsutrusning fungerade helt ut och att det förekom en del ensamarbete. Det fanns även situationer då det inte gick att förutspå när en hot och våldssituation skulle inträffa och var därför beroende av annan personal. Något som var gemensamt för personalen var att de ansåg att hot och våld är något som ska vara oacceptabelt, men ser ändå komplexiteten i deras arbete, med tanke på de boendes funktionshinder.

Huruvida förändringar kan ske för att personal i framtiden inte ska "tåla" hot och våld i arbetet är en svår fråga, och det krävs nog mer forskning i området för att kunna ytterligare belysa faktorer som kan påverka hur hot och våldssituationer uppstår, exempelvis när det gäller personal, kommunikation och bemötande, organisation, ansvar och åtgärder.

Hot och våld på arbetsplatsen innebär ett lidande för personalen som blir utsatt, och kan vara en grogrund till utbrändhet och sjukskrivning, och det är heller inte bra för de boende. Mörkertalet kan vara stort när det gäller hur många som faktiskt känner sig utsatta, och det är därför jag anser att det är ett viktigt område att undersöka.

## 10. Källförteckning

### Elektroniska källor

Arbetskyddsstyrelsen (2003) *Våld och hot i arbetsmiljön AFS 1993:02*

(elektronisk) Arbetsmiljöverket 171 84 Solna (2008-05-09)

Arbetsmiljöverket (2013) ”Hot och våld inom vård och omsorg, kunskapsöversikt”

(elektronisk). *Rapport 2011:16* <<http://www.arbetsmiljoverket.se>>

Arbetsmiljöverket (2013) Arbetskadestatistik (elektronisk), Arbetsmiljöverkets officiella hemsida <[http://www.av.se/webbstat/Enkel\\_Sjukdomar\\_Bransch.aspx](http://www.av.se/webbstat/Enkel_Sjukdomar_Bransch.aspx)> (2013-12-03)

Socialstyrelsen (2013) ”Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS – Stöd för rättstillämpning och handläggning” (elektronisk), *Socialstyrelsens officiella hemsida* <<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2007/2007-101-6>> (2014-03-02).

### Litteraturlista

Ahrne, Göran, & Svensson, Peter. (2011). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber

Astvik, Wanja. (2002). *Svåra möten i omsorgsarbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet

Blom, Björn & Morén, Stefan & Nygren, Lennart (2006) *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning*. Stockholm: Natur och Kultur.

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber

Carlsson, Gunilla (2003) *Det våldsamma mötets fenomenologi: Om hot och våld i psykiatrisk vård*. Växjö: Växjö University Press

- Dilthey, Willhelm (1910) 2001: ”*Avgrensning av ändvitenskapene*” i Lagreid och Skorgen, 2001; s. 215-223
- Göransson, Sara, Närswall, Katharina, Sverke, Magnus (2011) *Psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetet*. Rapport: 2011:7. Arbetsmiljöverket
- Karlsson, Lars (2012) *Psykologins grunder*. Lund: Studentlitteratur
- Lazarus Richard. S, Folkman, Susan (1984) *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing
- Littlechild, Brian (2005) *The stresses arising from violence, threat and aggression against child protection social workers*. Journal of social work, SAGE
- May, Tim (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Lund: Studentlitteratur
- Menckel, Ewa & Wiitasara, Eija (2002) ”Threats and violence in Swedish care and welfare – magnitude of the problem and impact on municipal personnel” Stockholm: Arbetslivsinstitutet
- Näswall, Katharina, Göransson, Sara & Sverke, Magnus (2011) ”*Kunskapsöversikt. Psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetslivet*” - Rapport 2011:7. Arbetsmiljöverket: Stockholm.
- Ricoeur, Paul (1969) *Le conflit des interprétations*, Paris: Seuil
- Rinnan T & Sylwan U (1992), *Varför händer inget när det händer – om våld och hot inom hemservice*. Rapport nr 11, Forsknings- och utvecklingsbyrån, Stockholms socialförvaltning.
- Schleiermacher, Fredrich Daniel Ernst (1819) 1987: ”*Inledning till hermeneutiken*”, över. J. Retzlaff, i res publica nr 8, s. 341-63

Wiitasara, E. (2000). "Skilda fokus i forskningen" i Menckel, Ewa (2000) *Hot och våld i vård och omsorg - Fakta, forskning och förebyggande arbete* (s. 173). Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

# 11. Bilagor

## Bilaga 1

### Informationsblad

#### Informationsblad!

Jag som skriver den här C-uppsatsen heter Cathrine Trulsson och jag läser sjätte terminen på socionomprogrammet på Socialhögskolan i Helsingborg, Lunds universitet. Uppsatsen kommer att belysa hot och våld inom LSS boenden för personer med psykiska funktionsnedsättningar. Syftet med denna uppsats är att förstå hur personal på boenden med särskild service enligt LSS upplever och förstår våld och hot om våld från de boende, och hur det påverkar personalens arbetsmiljö.

Medverkan i denna studie är helt frivillig, vilket innebär att du när som helst välja att inte medverka i intervjun, utan att behöva ange något specifikt skäl för det. Du kan själv välja att svara på frågorna som ställs och du kan välja att inte svara på frågor du inte kan eller vill svara på. Medverkan är anonym och all information som kan avslöja identitet som exempelvis kön, ålder och liknande kommer anonymiseras eller tas bort. Dina personuppgifter kommer inte spridas, och svaren du lämnar kommer enbart användas till min studie.

När intervjun genomförs kommer jag att använda mig av en diktafon (bandspelare) för att kunna transkribera och återberätta en korrekt återgivning av det som sagts under intervjun. Det som spelats in kommer att raderas så fort studien är genomförd. Du kan kontakta mig på mitt telefonnummer som jag ger dig i samband med intervjun, om du har några frågor eller synpunkter. Jag kommer vid begäran låta dig ta del av det transkriberade materialet av vår inspelade intervju.

Din medverkan i min studie är betydelsefull och jag är tacksam för att få ta del av dina erfarenheter och upplevelser.

Vänliga hälsningar Cathrine Trulsson

Socialhögskolan, Lunds universitet



## **Intervjuguide**

**Hur skulle du vilja definiera hot och våld i arbetet?**

– *Finns det olika former av hot och våld?*

**Förekommer det hot och våld på din arbetsplats?**

– *Om ja, hur ofta och på vilket sätt?*

**Vad har du för inställning till hot och våld i arbetet?**

**Har ni någon skyddsutrusning/säkerhet här?**

– *Känner du dig trygg med det?*

**Har verksamheten riktlinjer för hur våld och hot ska hanteras?**

– *Om ja, vem är det i så fall som informerar om det?*

**Får ni någon utbildning i hur ni ska hantera och förebygga hot och våld på arbetet?**

– *Om ja, får alla anställda den utbildningen?*

– *Upplever du dig tryggare med utbildning och information om hantering av hot och våld?*

**Vad kan man själv göra för att hot och våld inte ska uppstå i arbetet?**

*Exempelvis vid bemötande?*

**Känner du dig utsatt, eller med risk för att bli utsatt på arbetet?**

– *Om ja, på vilket sätt känner du dig utsatt och i vilka situationer?*

**Vill du beskriva någon situation som du blivit utsatt för hot och våld i arbetet?**

– *Om så, vad hände, vad tänkte/kände du?*

– *Hur hanterade du situationen?*

**Har du varit med om någon negativ effekt av ditt bemötande?**

**Upplever du att du kan prata med någon om du blivit utsatt eller behöver stöd?**