

Ibland måste man acceptera, det handlar om sjukdomen – En studie om omsorgspersonals upplevelser av våld på arbetsplatsen

Av Anna Edvinsson & Elna
Mårtensson

LUNDS UNIVERSITET
Socialhögskolan

Kandidatuppsats, SOPA63
Aktuell termin: HT-2014



Handledare: Erika Werner

Abstract

Author: Anna Edvinsson & Elna Mårtensson

Title: Sometimes you have to accept, it's about the disease - a study of caregivers experiences of violence at work.

Supervisor: Erika Werner

It is not well acknowledged that caregivers suffer from work related violence. Previous research indicates that caregivers are in a vulnerable position and at high risk of being exposed to violence. The aim of this study was to examine how caregivers experience violence towards themselves and also the importance of the work-group in the organization. The study was based on six semi-structured interviews with caregivers who work with individuals with dementia. Our data has been analyzed using Bolman & Deal's symbolic framework and also discourse theory. The result of the study indicated that violence is common in nursing homes, however, the caregivers do not view these acts as violent. The study shows how caregivers talk about violence in a particular way which denies the violent acts. One reason is because of the dementia illness of the elderly and another reason is that the caregivers think that some violence is a part of their work as caregivers.

Keyword: *Violence, caregivers, elderly, dementia, workgroup.*

Förord

Vi vill först och främst tacka samtliga intervjupersoner som genom sitt deltagande gjort vår studie möjlig att genomföra. Vi vill även rikta ett stort tack till Erika Werner för en utmärkt roll som handledare under hela uppsatsprocessen. Slutligen vill vi tacka varandra för ett gott stöd och samarbete under hela resans gång.

Anna Edvinsson & Elna Mårtensson

Halmstad

2015-01-05

Innehållsförteckning

1. Problemformulering	5
1.1 Syfte	8
1.2 Frågeställning	8
1.3 Avgränsning	8
2. Tidigare forskning	9
2.1 Orientering i kunskapsläget	9
2.2 Forskningsredovisning	9
3. Metod	12
3.1 Val av metod	12
3.2 Metodens förtjänster och begränsningar	13
3.3 Metodens tillförlitlighet	14
3.4 Urval	15
3.5 Tillvägagångssätt	15
3.5.1 Inför intervjuerna	15
3.5.2 Under intervjuerna	16
3.6 Etiska övervägande	17
3.7 Analysgenomförande	18
4. Teori och teoretiska utgångspunkter	18
4.1 Det symboliska perspektivet och organisationskultur	19
4.2 Diskurs	20
5. Analys	22
5.1 Vad är våld?	22
5.2 Våld på arbetsplatsen	24
5.3 Sjukdomsdiskursen	27
5.4 Anmäla eller inte?	29
5.5 Arbetsgruppens betydelse och kultur	32
5.5.1 Betydelsen av att tillhöra en arbetsgrupp	32
5.5.2 Gruppens betydelse	34

5.5 Sammanfattning av resultat och analys	36
6. Slutdiskussion	37
6.1 Framåtblick	41
7. Referenslista	42
8. Bilagor	45
8.1 Intervjufrågor	45

1. Problemformulering

Så som jag sa innan, så känns det som om våld ingår på något sätt i arbetet.

Ovanstående citat är taget ur en av intervjuerna i vår studie om våld inom äldreomsorgen och visar tydligt på problematiken om våld i arbetslivet. I vissa yrken ses våld som en del av arbetet, trots att våld i dagens svenska samhälle inte är accepterat. Utifrån lagar och föreskrifter kan den som utför våldshandlingar ges olika straffpåföljder. Våld kan definieras på olika sätt och kan innebära olika handlingar. Bland annat beskriver Rippon (2000) att våld inte bara kan ses som något fysiskt utan även som något verbalt. Författaren definierar vidare våld som ett beteende med *intention* att göra skada mot en annan levande individ oavsett om det medför skada eller ej. Även Sandström (2007:7) skriver om våldsdefinitionen och konstaterar att våldsproblematiken i yrkeslivet är viktigt att uppmärksamma då våldshandlingar kan leda till både fysisk och psykisk skada. Hot och våld i det svenska arbetslivet definieras vidare i Arbetarskyddstyrelsens författningssamling (AFS) som något varierande och som något som kan innefatta allt ifrån mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon (AFS 1993:2, s.5). Utifrån den breda definitionen som nämns ovan kan våld på arbetsplatsen anta flera olika karaktärer och är beroende av och påverkas utifrån vilket sammanhang det förekommer i.

I det svenska samhället finns det vissa verksamheter och yrkesgrupper som är mer utsatta för våld och hot än andra. Personal som arbetar inom vården och som har en lägre befattning utsätts oftare för hot och våld i arbetet. Skötare, vårdare, undersköterskor och vårdbiträden är exempel på yrkesgrupper som i större utsträckning är utsatta för våldshändelser på arbetsplatsen. Omkring sex av tio blev drabbades av våld under en tolv månadersperiod enligt den senaste rapporten från Arbetsmiljöverket 2014. Rapporten framhåller även att kvinnor i arbetet är mer utsatta för våld än män. Internationella studier visar även på att våld mot personal inom vård- och äldreomsorg är vanligt förekommande. I en dansk studie framkommer att upp till var fjärde person som arbetar inom äldreomsorgen har upplevt våld riktat mot sig själv eller sett sina kollegor bli utsatta för våld (Sharipova, Borg & Hogh 2008). Vidare visar ytterligare en internationell studie av Rodwell & Demir (2014) att vårdpersonal inom äldreomsorgen är en yrkesgrupp som i högre grad än andra likvärdiga yrkesgrupper utsätts för olika former av våld. I ett svenskt forskningsuppdrag som handlar om hot och våld i det svenska arbetslivet beskriver Menckel (2000:7) fortsättningsvis att sex av tio

anmälningar till arbetsmiljöverket om arbetsskador relaterade till våld kommer från vård- och omsorgsverksamheter. Resultatet återkommer även i senare svensk forskning av Josefsson & Ryhammar (2010) där det också framkommer att en stor andel av anmälningarna kommer från vårdpersonal som blivit utsatt för våld i arbetet. Författarna menar att det är viktigt att förbättra säkerheten inom omsorgsarbetet i Sverige. I Hallbergs (2011:6) rapport beskriver författaren även att våld mot omsorgspersonal inom vården leder till psykiska, fysiska och ekonomiska konsekvenser för den som utsatts för dessa våldshandlingar.

När omsorgspersonalen blivit utsatt för våld, ska en tillbudsansmälan göras. En sådan här anmälan ska göras till myndigheten Arbetsmiljöverket, som arbetar för att främja arbetsmiljön och som tillhandahåller anmälningar om bland annat våld och hot i arbetslivet. Arbetsmiljöverket är en statlig myndighet som verkar med målsättningen att alla ska ha en utvecklande och god arbetsmiljö (Nitzelius & Söderlöf 2009:22). Vidare skriver författarna att denna myndighet har en inspektionsverksamhet för att genomföra inspektioner, olycksfallsutredningar och andra tillsynsinsatser inom olika verksamheter. Inspektionen arbetar även för att kunna ställa krav på arbetsplatsen och för att de paragrafer som finns i arbetsmiljölagen efterföljs. Myndigheten har också ett ansvar att sprida kunskap och förmedla föreskrifter och allmänna råd till arbetsgivaren och arbetstagarna. Arbetsmiljöverket arbetar för att motverka arbetsmiljöskador och då även våld på arbetsplatsen. (Nitzelius & Söderlöf 2009)

Vidare är våld inom omsorgsarbetet ett växande problem, både nationellt och internationellt, och mörkertalet kring ej anmälda våldshändelser antas dessutom vara omfattande. Även om det finns en anmälningsplikt kring våld på arbetsplatsen rapporteras nämligen långt ifrån alla våldshändelser (Menckel 2000). Våld mot omsorgspersonal är inte något som ofta uppmärksammas i den allmänna debatten i svensk media. Istället har debatten de senaste åren riktat kritik mot äldreomsorgen och mot hur de äldre blir behandlade på särskilda boenden och inom hemtjänsten (*Dagens Nyheter* 2010, 2012a, 2012b).

Utifrån egna erfarenheter av arbete som omsorgspersonal upplever vi att våld mot personal är ett ämne som vanligtvis inte diskuteras. Vi har båda arbetat inom äldreomsorgen och där upplevt våld riktat mot oss själva och våra kollegor. Detta våld har både varit fysiskt och psykiskt, av olika karaktär och uppkommit vid olika situationer. Det har varit allt från enstaka glåpord till kraftiga slag riktat mot personalen. I dessa situationer upplever vi att de anställda

bara agerat vid akuta händelser och att de sedan inte gjort något ytterligare åt dessa våldshändelser. Vid de olika våldstillfällena har vissa strategier skapats av omsorgspersonalen för att hantera den akuta situationen och dessa har därefter förmedlats inom personalgruppen under arbetstiden. Det har skett genom att personalen vid olika tillfällen under de olika arbetspassen har pratat med varandra och på så sätt förmedlat olika strategier för att hantera händelser kring våld. Vi upplevde att det ofta var enkla och kortsiktiga lösningar på våldsproblematiken mot omsorgspersonalen. Däremot är vanvård och olika former av missförhållanden mot omsorgstagare ett allt mer diskuterat ämne och därmed en viktig aspekt då brukarna ska sättas i fokus (*Dagens Nyheter* 2012a). Denna diskussion är också något som vi upplevt på arbetsplatser där vi varit verksamma. Brukarnas mående och tillstånd har i större utsträckning diskuterats än hur omsorgspersonalen upplever sitt arbete, att hantera människor i utsatthet och då även upplevelsen av att bemöta våld.

Omsorgspersonalen möter i sitt arbete omsorgstagare som befinner sig i olika utsatta livssituationer. Dessa omsorgstagare kan inte på egen hand klara av sin egen vardag och har därför behov av ett särskilt boende. Detta gör att omsorgstagarna är i beroendeställning gentemot personalen på boendet. Vidare sker våld i högre grad i de situationer där omsorgstagarna befinner sig i beroendeställning. En förklaring till detta är att omsorgstagarna kan känna maktlöshet eller uppleva hot mot den egna integriteten (Hallberg 2011:29).

Utifrån egna erfarenheter som omsorgsarbetare har vi kunnat se att det finns mer eller mindre uttalade föreställningar om att omsorgspersonalen ska tolerera en viss typ av våld. Om våld är en del av arbetet, hur ska då omsorgspersonalen agera om en våldssituation uppkommer? Hur mycket våld upplever sig omsorgspersonalen behöva utstå inom ramen för sitt arbete?

I den här studien ligger fokus på hur omsorgspersonalen själv upplever och beskriver våld riktat mot dem på sin arbetsplats. I vår studie definierar vi omsorgspersonal som de som arbetar nära de omsorgstagarna på det särskilda boendet och inkluderar både undersköterskor och vårdbiträden. Det är av intresse att fånga omsorgspersonalens egna ord om hur de beskriver våldet och då även få en bild av vad de definierar som våld.

Vårt intresse för vår studie grundar sig på egna erfarenheter av våld riktat mot omsorgspersonal och på det faktum att problemet sällan diskuteras på arbetsplatsen. Enligt tidigare forskning utsätts ofta omsorgsarbetare för våld i sitt arbete och det här är följaktligen

ett problem som inte alltid uppmärksammas (Menckel 2000; Arbetsmiljöverket 2014). Av dessa skäl anser vi det därför vara relevant att studera just upplevelsen och omsorgspersonalens egna beskrivningar av våld på arbetsplatsen samt hur arbetsgruppens betydelse påverkar förhållningssättet till våld. Med våld i denna studie menar vi både fysiskt och verbalt våld: fysiskt våld genom slag, knuff, riv, klös och nyp; verbalt våld genom glåpord, hot och nedvärderande kommentarer.

1.2 Syfte

Syftet med vår uppsats är att undersöka hur omsorgspersonal på särskilda boenden inom äldreomsorgen upplever våld riktat mot sig själv på arbetsplatsen samt hur omsorgspersonal samtalar om våld och om den egna arbetsgruppens förhållningssätt.

1.3 Frågeställning

Följande frågeställningar utger utgångspunkten för studien:

Hur upplever omsorgspersonalen våld mot sig själva i sitt arbete?

Hur samtalar omsorgspersonalen om våld på den specifika arbetsplatsen?

Hur pratar omsorgspersonalen om arbetsgruppens betydelse för förhållningssättet till våld?

1.4 Avgränsning

Vi har i vår studie valt att inrikta oss på omsorgspersonal som är verksam inom demensvården. Enligt Demenscentrum (2011) har demensdiagnoser ökat under de senaste åren. Diagnosen demens innebär att minnet försvagas vilket resulterar i svårigheter att tänka och tolka sin omgivning. Rop, skrik och upprepningar är symtom vid en demensdiagnos. Vidare är även misstänksamhet och aggressivitet symtom och ses som vanliga vid en demensdiagnos (Vårdguiden 2012). Vi anser därför att det är av intresse att undersöka omsorgspersonalens upplevelser av våld på demensboende.

Vi har valt att intervjua omsorgspersonal i en verksamhet som bedrivs kommunalt. Verksamheten är ett särskilt boende, beläget i en mindre kommun. Detta boende är till för äldre som har ett behov av stöd och hjälp med personlig omsorg och som på egen hand inte kan bo kvar i den egna bostaden. I verksamheten finns fem olika avdelningar, varav en demensavdelning som endast tar emot äldre som har en diagnos kring minnesproblematik. Alla avdelningar tillgodoser den enskildes behov. Inom kommunen finns även ett demensteam. De arbetar förebyggande och med olika strategier för att handleda

omsorgspersonal i bland annat bemötande av äldre personer med demensdiagnos, hanterandet av våldssituationer och andra svårigheter kopplade till demens på det särskilda boendet. Demensteamet arbetar dessutom med samtalsstöd för anhöriga, i samspel med omsorgshandläggare och andra yrkesgrupper som möter personer med minnesproblematik.

I den kommun vi genomfört våra intervjuer finns ingen specifik lokalt framtagen policy angående hur omsorgspersonal ska hantera och bemöta våld på den specifika arbetsplatsen. Det finns däremot, som vi kunnat finna, en mer övergripande, allmän information om hantering av och åtgärder mot våld för samtliga kommunanställda att ta del av, en så kallad kommunpolicy.

2. Tidigare forskning

2.1 Orientering om kunskapsläget

För att vi skulle kunna orientera oss i kunskapsläget kring våld inom äldreomsorgen sökte vi efter olika vetenskapliga artiklar, forskning och olika rapporter. Vi har valt att söka relevant information om kunskapsämnet i olika databaser. I vår sökning fann vi mycket forskning kring våld mot äldre på särskilda boende. Det här fick oss att bli mer intresserade av att se fenomenet våld utifrån professionens perspektiv och valde då att undersöka hur omsorgspersonal på särskilda boende utsätts för våld av de äldre. När vi sökte i databasen Libris använde vi oss av sökorden ”våld” ”hot” ”äldreomsorg” ”äldre” ”elderly” ”violence” samt ”omsorgspersonal” och ”caregivers”. Genom vår sökning fann vi först antologin ”Hot och våld i vård och omsorg” av Menckel (red.)(2000). Vid fortsatt sökning använde vi oss av databasen LUBsearch där vi använde oss av sökorden ”elderly” ”care” ”violence” ”violence in care” och ”våld” där vi även endast sökte artiklar som var peer reviewed. Utifrån denna sökning fann vi intressanta artiklar som var relevanta för vår studie. Genom vår sökning i LUBsearch fick vi även fram intressanta internationella artiklar. Samtliga artiklar berör våld mot professionella inom omsorgsarbetet. När vi sökte i Google scholar, med samma sökord som tidigare, fann vi en intressant rapport där man tar upp hot och våld i vård och omsorg samt en avhandling kring ämnet våld i arbetslivet. Vi har även efter sökning i olika databaser och bibliotek funnit relevant litteratur för vår studie.

2.2 Forskningsredovisning

Missförhållanden på särskilda boenden är ett ofta diskuterat ämne. Media skildrar kränkningar mot äldre eller vanvård på boenden inom äldreomsorgen (*Dagens Nyheter* 2012a, 2012b). Att

våld mot omsorgstagarna diskuteras är en viktig del i omsorgsarbetet då dessa är berättigade en värdig vardag och god omsorg. Däremot diskuteras inte lika ofta personalens betydelse för verksamheten inom vården och deras arbetsvardag.

Arbetslivsinstitutet gav år 2000 ut antologin *Hot och våld i vård och omsorg* skriven av Menckel. Bokens skilda kapitel åskådliggör olika aspekter av hot och våld, samt förekomst och uttrycksformer i olika miljöer och för olika professionella yrkesgrupper. Antologin skrevs som en del i ett projekt som startades på initiativ av forskare vid Arbetslivsinstitutet. Det här gjordes för att forskare på Arbetslivsinstitutet ville få en ökad kunskap kring hot och våld i arbetslivet, samt för att framställa en bas för fortsatt forskning och för intervention och förebyggande insatser. I antologin beskrivs hot och våld som ett allvarligt arbetsmiljöproblem men också att kunskapen om problematiken är begränsad vilket påverkar utvecklingen. Enligt Menckel kan det här vara ett av skälen till att anmälningar om hot och våld inte alltid görs eller dokumenteras då personalen inte har tillräckligt med kunskap om hot och våld. Personalens relation till vårdtagaren kan också vara ytterligare ett skäl till mörkertalet av ej anmälda våldshändelser på arbetet (Menckel, 2000). Vidare beskriver Nordin (2000:11) att människor på arbetet, i större utsträckning drabbas av våld än i andra sammanhang så som på fritiden och vid andra nöjen. Dessutom skriver Nordin att den som arbetar med vård inom äldreomsorgen är mer utsatt för våld än den genomsnittlige arbetstagaren. Även arbetsgrupper som vårdar om psykiskt sjuka och utvecklingsstörda är en arbetsgrupp som i större utsträckning utsatta för våld (2000:11). Vidare bekräftar Arbetsmiljöverkets senaste rapport denna forskning då det framkommer att vårdpersonal är en särskilt utsatt arbetsgrupp för hot och våld i arbetet. Det är även en större andel kvinnor som utsätts för våld i omsorgsarbetet än män (Arbetsmiljöverket 2014). Mörkertalet är som Menckel (2000) beskriver stort då det finns många våldshändelser som inte anmäls eller rapporteras från arbetsplatsen och dess personal. Vidare bekräftar Åkerström (2002) i sin artikel mörkertalet kring anmälning inom vårdarbetet. Detta genom att beskriva hur omsorgspersonal på ett äldreboende i Sverige berättar om våldshändelser på arbetsplatsen men inte definiera det som våld. Dessutom beskriver Åkerström att en av anledningarna till att omsorgspersonal väljer att inte definiera vissa våldshändelser som våld är för att de inte vill förändra de roller som finns på arbetsplatsen, exempelvis rollerna omsorgspersonal och omsorgstagare. Vidare menar författaren att genom att försätta våldet utanför den äldres ansvar som våldsutövare bibehålls omsorgskontexten i arbetet, där omsorgspersonalen ger omsorg till omsorgstagarna. Även Wikman (2012) beskriver relationen mellan personal och omsorgstagare som en viktig del i

hur personalen upplever våldet. Författaren menar dessutom att relationen kan påverka om anmälning till polis eller rapportering till arbetsledning görs eller ej (ibid).

Isaksson, Graneheim & Åström (2009:48-49) beskriver i sin artikel om hur olika kvinnliga omsorgsarbetare upplever och beskriver sina erfarenheter av olika våldssituationer på ett äldreboende. I artikeln framkommer att omsorgspersonalen upplever att de hela tiden måste vara på sin vakt vid omsorgsarbetet med våldsbenäigna äldre. Det här skapar en osäkerhet hos de anställda, vilket kan leda till att vård och omsorgsarbetet inte utförs i samma utsträckning för alla äldre. I artikeln ges exempel på hur en av de kvinnliga omsorgsarbetarna redan innan hon påbörjar vårdarbetet känner ilska mot den äldre som tidigare varit våldsam. Det här kan göra att hon känner obehag och att hon, på grund av känsla av rädsla för våldssituationer, inte går in vårdssituationen på ett likvärdigt sätt som för de andra på boendet. Den kvinnliga personalen upplever att våldet mot henne och hennes kollegor ofta kommer oförberett och oprovocerat. Många av de intervjuade upplever att de inte borde stå ut med det våld de faktiskt utsätts för i vård och omsorgsarbetet inom äldreomsorgen (ibid). Dessutom menar Menckel (2000) att det är viktigt med en atmosfär som formas av förståelse och acceptans för mänskliga misstag. De oavsiktliga fel och de eventuella felsteg som ofta görs tar omsorgspersonal själv på sig skuldfrågan för. Detta gör de istället för att utgå från målsättningen om att de anställda ska betrakta varje uppkommet problem inom arbetet som värdefull kunskap, i den gemensamma strävan att utveckla organisationskulturen. Vidare skriver Menckel (2000) att man vid flera tillfällen under forskningsprojektet kommit i kontakt med frågan om man som anställd bär ansvaret för de våldshändelser som uppstår samt hade kunnat motverka dessa för att undvika aggressionerna hos vårdtagaren. Diskussionen hamnar främst i att de anställda har förståelse för att vårdtagaren på grund av ångest och sjukdom behöver reagera och ge uttryck för en situation. Detta gör att oklarheten kvarstår för var gränsen för tolerans ska dras då den anställde inte ska ta skada (Menckel 2000). Denna oklarhet kan också förstås som ett bristande stöd från chef och kollegor. I rapporten från Arbetsmiljöverket framkommer att de anställda inte känner stöd. Detta gäller främst kvinnor över 30 år som känner att de inte får något stöd av chef och kollegor under svåra arbetssituationer (Arbetsmiljöverket 2014:281).

I Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling framkommer att våld i arbetsmiljön har ökat. Denna ökning gällde framförallt fysiska skador som ledde till sjukskrivning (AFS 1993:2). 20 år senare ser vi samma trend och Wikman (2012) skriver på samma sätt i sin avhandling att

våld i arbetslivet har ökat. Författaren menar att en av anledningarna till ökningen kan vara en kombination av försämrade arbetsmiljöförhållanden och en ökad känslighet för vad man anser vara våld i arbetet (ibid:61). Utifrån facklig press har Wikman studerat arbetsrelaterat våld och menar att en större medvetenhet om risker på arbetet har utvecklats genom åren och därmed har våldssituationer relaterade till arbetet uppmärksamats i större utsträckning. Dessutom förutspår författaren att ytterligare utveckling kommer ske, då gällande vad man anser vara våld på arbetsplatsen och på så sätt anmäla vid fler tillfälle. Till exempel vid konfliktfyllda situationer som tidigare inte ansetts som våld vilket har bidragit till att händelserna inte anmälts av personal. Dessa konfliktsituationer kan komma att i större utsträckning anses vara arbetsrelaterat våld och kommer då troligen att anmälas (Wikman 2012:61–62).

3. Metod

3.1 Val av metod

Då vi i denna studie avsett att undersöka omsorgspersonalens upplevelser av våld i sitt arbete, var det centralt att vi använde oss av en metod som gav plats för subjektivitet och som gjorde det möjligt för respondenterna att fritt formulera sina egna åsikter och utforma sina egna förklaringar (Bryman 2011:41). Utifrån vårt syfte att undersöka upplevelser av våld valde vi att ta grund i socialkonstruktivismen. Med utgångsläge i socialkonstruktivismen ville vi komma åt omsorgspersonalens konstruktion av våld och deras uppfattning av gruppens betydelse i sammanhanget, genom att de fick prata relativt fritt om ämnet. Med bakgrund av det här resonemanget valde vi att genomföra vår studie med hjälp av kvalitativ metod som enligt Bryman (2011:40) lägger vikt kring människans egen verklighetsuppfattning och tolkning. Genom den kvalitativa ansatsen ges vi möjlighet att lättare nå omsorgspersonalens upplevelser och hur dessa kan konstrueras, vilket inbegriper grunden i socialkonstruktivismen (Bryman 2011:36-39). Med utgångspunkt i socialkonstruktivismen kan vi redan innan våra intervjuer påbörjats utforma intervjufrågor som har sin grund i det socialkonstruktivistiska tänkandet. Genom att vi skapar öppna frågor ger det möjlighet för omsorgspersonalens egna beskrivningar vilket då medför att vi som forskare tydligare kan se personalens konstruktion av ett fenomen, i det specifika sociala sammanhanget. Vidare knyter ovanstående an bra till vårt valda syfte då vi är intresserade av att undersöka omsorgspersonalens egna upplevelser av våld samt hur de pratar om arbetsgruppens förhållningssätt till fenomenet. Vårt teorival diskurs och symboliskt perspektiv har sin utgångspunkt i det socialkonstruktivistiska tänkandet vilket gör det relevant för oss att använda i vår studie.

Genom en kvantitativ metod skulle vi ha fått möjlighet att nå ett större urval eftersom vi då hade genomfört en enkätstudie för att sedan i större utsträckning kunna göra generaliseringar kring våld mot omsorgspersonalen. Dock ansåg vi att det här inte gav oss en djupare förståelse kring omsorgspersonalens upplevelser om våld utan bara gav oss en generaliserad bild kring mer kvantitativ data vilket inte skulle besvara vårt huvudsyfte. Vi valde av den anledningen att inte använda oss av en kvantitativ metod utan av kvalitativa intervjuer för vårt insamlade av empiri.

I den kvalitativa intervjun är vi som forskare intresserade av ståndpunkter hos den intervjuade (Bryman 2011:413). Genom den kvalitativa intervjun kan vi som forskare ges möjlighet att ställa följdfrågor vilket skapar flexibilitet då vi följer den intervjuade i dess samtalsmönster (Bryman 2011:413). Vi använde oss av semi-strukturerade intervjuer, vilka av Bryman beskrivs med att forskaren har delat in intervjun i olika teman och att forskaren är flexibel kring vilken ordning och hur olika teman tas upp under intervjun. Intervjupersonen ges utifrån den här intervjuformen stor möjlighet att svara på sitt sätt och kan även själv ta upp egna teman som inte finns i forskarens intervjuguide (2011:415). Utifrån den här formen av intervju gav vi våra intervjupersoner möjlighet att i viss mån styra samtalet inom våra valda ämnesramar för intervjun.

3.2 Metodens förtjänster och begränsningar

I vårt val av metod har vi tagit upp några skillnader mellan den kvalitativa och den kvantitativa metoden. I det här stycket kommer vi främst att fokusera på kritik kring vår valda metod och svårigheter med just att genomföra intervjuer. En svaghet med intervjuer är att det endast ger en liten bild av ett visst fenomen och att metoden gärna ska kompletteras med ytterligare metoder (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011:56). Vidare beskriver författarna att det finns en problematik kring vad människor berättar under intervjun och hur de verkligen handlar. Betydelsen av vad intervjupersonen berättar kan även tolkas på ett sätt av forskaren som inte alltid överensstämmer med vad intervjupersonen egentligen menar (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011:56). Den här problematiken var vi tvungna att vara observanta med under våra intervjuer. Vi har som forskare varit observanta särskilt då vi själva genom vår arbetslivserfarenhet inte ville låta våra egna erfarenheter påverka vad som sades under intervjuerna. Det här för att vi inte skulle tolka och uppfatta formuleringar och åsikter på ett sätt som inte stämmer överens med det som intervjupersonen ville ha fram. Vi var även

observanta med att tänka kring att intervjupersonen kan vilja framstå på ett visst sätt under intervjun. Genom att vi under intervjuerna ställt följdfrågor har det här gett oss större möjlighet att förstå och tolka på ett mer nyanserat sätt. Vi bad även flera gånger intervjupersonerna om exempel från arbetslivet för att undgå vinklade svar samt egna feltolkningar och missförstånd av situationer av oss som forskare.

Bryman (2011:369) skriver även att forskningsresultat utifrån en kvalitativ metod är svåra att generalisera. Detta då urvalet är relativt litet och att man endast studerar ett visst antal individer i en viss organisation eller område. Författaren skriver vidare att det är svårt att generalisera resultatet till andra miljöer (2011:369), något som vi som forskare tänkt på då vårt resultat inte kan generaliseras för all omsorgspersonal. Även om vi kan se likheter och skillnader kring hur omsorgspersonalen upplever och beskriver fenomenet, kan det ej generaliseras. Dock kan vi genom jämförelser med annan forskning finna likheter och skillnader som stämmer överens av vårt framställda resultat.

3.3 Metodens tillförlitlighet

För att kvalitetssäkra den studie som vi har genomfört är det viktigt att lägga fokus på reliabilitet och validitet. Bryman (2011:352) beskriver två typer av validitet, intern och extern validitet och ser dessa främst inom den kvantitativa metoden. Författaren beskriver vidare att intern validitet innebär att det ska finnas ett samband mellan intervju och resultat. Det här då våra intervjuer ska överstämja med analysens slutsatser. Bryman (2011:354) översätter intern validitet till den kvalitativa metoden till begreppet trovärdighet. Trovärdigheten innebär bland annat att man ska berätta resultatet för de deltagande intervjupersonerna. Det här för att forskaren ska kunna se om denne uppfattat sitt material rätt (Bryman 2011:355). Den externa validiteten handlar däremot om hur materialet och resultatet kan generaliseras. Det här kan bli en svårighet då kvalitativ forskning ofta har ett begränsat urval (Bryman 2011:352). I praktiken betyder, som vi tidigare nämnt, att vår studies resultat endast gäller det material vi samlat in och att vi därav inte kan dra generella slutsatser för all verksam omsorgspersonal. Bryman (2011:355) beskriver att pålitlighet är den kvalitativa metodens motsvarighet för reliabiliteten inom den kvantitativa metoden. Författaren beskriver att pålitlighet innebär att det ska finnas en transparens inom forskningen vilket menas att man ska kunna se alla faser i forskningsprocessen.

Då vi utfört våra intervjuer med omsorgspersonal kan vi skapa trovärdighet genom att återkoppla till våra intervjupersoner och säkerställa att vi som forskare uppfattar intervjupersonernas utsagor korrekt.

3.4 Urval

Vi har utifrån en kvalitativ metod intervjuat sex stycken verksamma professionella inom äldreomsorgen inom den specifika verksamheten. Vi har intervjuat fem stycken personer som arbetar aktivt som omsorgspersonal på det specifika särskilda boendet för äldre samt en person som är verksam inom boendets demensteam. Demensteamet har ingått i en av våra intervjuer, då de har ansvar för väsentliga delar av demensavdelningens arbete på det särskilda boendet. Vi valde sex personer då Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2011:44) menar att säkerheten för att få in ett oberoende resultat ökar vid det här antalet intervjupersoner. Anledningen är att man inte lika tydligt ser en individs egen uppfattning och förståelse kring ett visst fenomen utan får en bredare syn på de olika uppfattningarna. Vi valde ett målinriktat urval så som Bryman (2011:434) beskriver det. Författaren menar att man väljer intervjupersoner utifrån relevans för forskningsfrågorna. Vi valde att ta kontakt med ett särskilt boende inom äldreomsorgen för att nå omsorgspersonal att intervjuas. Detta beskriver Eriksson-Zetterquist & Ahrne i kapitlet ”Intervjuer”, som en del i ett tvåstegsurval. För det första väljer forskaren en organisation att inrikta sig på och därefter väljs individer utifrån organisationen som sedan kommer att delta i intervjuerna (2011:42). Vårt urval baserades på att professionen, omsorgspersonalen, arbetar nära de äldre och att deras perspektiv kring våld var intressant för vår studie att studera. Med bakgrund av tidigare resonemang var det av intresse att undersöka omsorgspersonalens upplevelser och tolkningar.

3.5 Tillvägagångssätt

3.5.1 Inför intervjuerna

Efter det att vi utifrån praktiska och geografiska skäl valt en kommun som låg nära beläget vår studieort valde vi att kontakta enhetschefen på den valda kommunens demensavdelning. Vi försökte att nå denne via telefon men på grund av svårigheter att nå denne via telefon skickade vi ett informationsmail kring vår studie samt en förfrågan om några ur omsorgspersonalgruppen hade möjlighet att ställa upp i en intervju. Enhetschefen gav vidare vår förfrågan till avdelningens samordnare som tog kontakt med oss via telefon och bokade in intervjuer med omsorgspersonal. Detta efter att samordnaren hade hört sig för bland personal

efter intresse att delta i vår studie. Tillvägagångssättet blir därför ett tvåstegsurval enligt Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2011:42). Vårt urval kan därmed bli självselektivt, genom att våra intervjupersoner själva fått ”anmäla” sitt intresse för medverkan vilket kan påverka vår empiri. På så vis finns en risk för att respondenterna inte är typiska för vår målgrupp och därmed blir urvalet självselektivt. Dock har vi i vår studie fått varierande svar från respondenterna vilket gör att vi fått en bred uppfattning om omsorgspersonalens olika uppfattningar om våld.

Inför intervjuerna förberedde vi en intervjuguide enligt en semi-strukturerad intervjuform. Vi hade olika teman i intervjun med olika frågor till varje tema. Inför samtliga intervjuer förberedde vi oss kring vem som skulle hålla i intervjun samt vem som skulle sköta inspelningen. Den som inte hade huvudansvaret under intervjun kunde på så sätt ställa följdfrågor samt om det var något var oklart. Vi ordnade även fika och dricka till samtliga intervjupersoner med tanken att de skulle känna sig avslappnade och ha möjlighet att dricka under intervjun. Detta gjorde vi då vi av egen erfarenhet upplevt att man som intervjuad kan bli nervös och då även bli törstig. Det bidrar även till att fokus inte enbart är på intervjupersonen och atmosfären blir mer avslappnad.

3.5.2 Under intervjuerna

Både Anna och Elna deltog i samtliga intervjuer. Intervjuerna ägde rum i ett sammanträdesrum på det särskilda boendet där respondenterna är verksamma. Intervjuerna varade i varierad tid, mellan 15-40 minuter. Vi turades om att hålla i de två första intervjuerna. Därefter höll vi tillsammans i intervju tre, fyra och fem och då hade vi bestämt innan vilka teman som var och en skulle fokusera på. Elna höll sedan i största del i intervju sex och Anna antecknade. Den som inte ställde aktuella frågor kunde fokusera på eventuella följdfrågor som behövdes ställas för att få en tydligare bild av berättelsen eller om något var oklart. Genom att vi båda var närvarande vid samtliga intervjuer kunde vi hjälpas åt om något blev oklart eller svårt att besvara om det uppstod oklarheter från respondenternas sida. Som hjälpmedel vid intervjuerna använde vi oss av Annas Iphone vid fyra tillfällen och Elnas Iphone vid två tillfällen, där vi spelade in via appen ”röstmemon”. Det här för att vi både skulle kunna vara närvarande vid intervjuerna och för att vi skulle ha möjlighet att ställa följdfrågor. Bryman (2011:420) skriver att det är viktigt i kvalitativ forskning att spela in sina intervjuer. Det här för att man förlora viktiga fraser, uttryck och ord som intervjupersonerna använder sig av om man endast antecknar vid intervjun. Vid varje intervju började vi med att

kort berätta om studiens syfte och informera om att intervjuens etiska synvinklar (se 3.7 Etiska överväganden). De individer som deltog i intervjuerna var i åldrarna 20 år och upp till 60 år. Alla intervjupersoner har en lång erfarenhet av arbetet med äldre och har arbetat under en längre tid, allt ifrån några års erfarenhet till erfarenhet under hela den yrkesverksamma tiden. Samtliga intervjupersoner var kvinnor. I våra bilagor benämns intervjupersonerna med I och vi som forskare som A och E.

3.6 Etiska övervägande

Våld är ett ämne som kan vara känsloladdat och vi har varit medvetna om detta när vi har intervjuat personal. Det kan även ha varit känsligt när vi bett om deras personliga uppfattning och upplevelser kring våld riktat mot sig själva. Vi har varit tydliga med information om vår studie och har gett individerna självbestämmanderätt kring huruvida de vill delta eller ej. Även om en kandidatuppsats inte är forskning enligt Etikprövningslagen och inte omfattas av etikprövning finns det ett antal etiska krav som vi har använt oss av vid vår studie (Karlman & Lövgren 2012:12). En del i de etiska kraven är informationskravet, vilket innebär att man ska informera deltagarna grundligt kring studiens utformning och syfte innan de tar ställning till om de vill medverka eller ej (Karlman & Lövgren 2012:13). Ett ytterligare krav är samtyckeskravet som går samman med informationskravet då individerna alltid själva tar ställning till om de vill medverka i forskningen eller ej (Karlman & Lövgren 2012:13-14). Samtyckeskravet handlar även om att individen som medverkar kan bestämma om de vill avbryta sin medverkan under studiens gång utan att det ska utgöra negativa konsekvenser för den enskilde (Vetenskapsrådet 2002).

Vi har, för att skydda de medverkande i vår studie, varit noggranna med hur vi hanterat vårt insamlade material. Författarna benämner det som konfidentialitetskravet (2012:14). Eriksson-Zetterquist & Ahrne skriver att det på grund av etiska skäl är viktigt att anonymisera materialet av fältanteckningar och transkribering (2011:55). Vidare skriver författarna att anonymisering är en skyldighet för forskarna och att det är viktigt för att inte resultatet av studien ska kunna härledas till någon enskild person (2011:82). Med anledning av vårt tvåstegsurval kontaktade vi en enhetschef så som i ovan nämnda *tillvägagångssätt*. På så sätt har det funnits en chans att enhetschefen varit medveten om vilken personal som deltagit i intervjuerna, dock har vi varit noga med att skydda innehållet i intervjuerna, det här via anonymisering. Genom det här tillvägagångssättet har inte det som framkommit i vår studie

kunnat härledas till en enskild deltagande individ. Namnen på respondenterna i intervjun är även fingerande för ytterligare anonymisera vår empiri.

3.7 Analysgenomförande

Efter intervjuerna lade vi över vår inspelade empiri på datorn för att sedan starta vår transkribering. Bryman (2011:429) beskriver i sin bok, transkribering, då man skriver ner hela intervjun, detta för att bibehålla intervjupersonernas uttryck och ordval. Vi transkriberade intervjuerna så snart vi kunde efter det att de genomförts. Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2011:54) skriver att det är viktigt att skriva ner intervjun så snart den är genomförd då man lättare kan komplettera med sina egna minnen och stödanteckningar om något är oklart eller otydligt i inspelningen. Författarna skriver vidare att det är en stor fördel att transkribera då man lär känna sitt material väl och kan påbörja ett tolkningsarbete redan man avlyssnar intervjuerna och skriver ner dem (2011:54). Vi har analyserat vårt material utifrån två teoretiska utgångspunkter vilka redovisas nedan.

4. Teori och teoretiska utgångspunkter

Jönsson (2010:37) beskriver i sin bok "Sociala problem som perspektiv" att desto längre tid man har till sin studie och genomgång av empiri ges man större möjlighet att låta materialet tala. På så sätt kan materialet utforma analysverktyget. Vi har genom det här verktyget bearbetat vårt material och funnit våra teoretiska utgångspunkter. Vi har tagit utgångspunkt i socialkonstruktivismen och utifrån hur vi konstruerar våra upplevelser av våld och gruppens betydelse kommer vi att analysera vårt material. Socialkonstruktivismen menar Bryman är en ståndpunkt, en ontologisk sådan (2008:36). Författaren menar vidare att socialkonstruktivismen innebär att den sociala verkligheten är konstruerad och inte på förhand given (ibid). Våra teoretiska utgångspunkter har varit organisationsteoris symboliska perspektiv samt diskursteori. Diskursteorin syftar till en förståelse av den sociala diskursiva konstruktionen, där alla sociala fenomen i princip kan analyseras med diskursanalytiska redskap. Vidare är teorin väl lämpad till socialkonstruktivistiska infallsvinklar på grund av diskursens breda fokus (Jørgensen Winther & Philips 2000). Utifrån att vi har tagit grund i socialkonstruktivismen har vi med hjälp av våra teorier getts en annan förståelse för hur omsorgspersonalen konstruerar fenomenet genom sitt språk. Vidare har vi kunnat utläsa en diskurs samt även hur organisationens kan förstås utifrån ett symboliskt perspektiv.

Utifrån organisationsteorins fyra perspektiv, det strukturella, politiska, human-resouce och symboliska, kommer vi i vår studie endast ha fokus på det symboliska perspektivet som belyser organisationens symboler och kultur (Bolman & Deal 2012). Organisationens kultur påverkar dess diskurs samt hur individer i en organisation talar om ett visst fenomen och hur de faktiskt handlar utifrån kulturen i organisation. Kulturen tror vi skapar individers handlande samtidigt som individers sätt att samtala kring ett fenomen influerar kulturen. Vi anser det därför vara intressant att ha analyser vår empiri med utgångspunkt i det symboliska perspektivet och diskursteorin.

4.1 Det symboliska perspektivet och organisationskultur

I det symboliska perspektivet tar man till orda på begrepp som övertygelse, tro och betydelse. Det symboliska perspektivet lyfter fram vilken funktion olika symboler och kulturer kan ha inom en organisation. För att kunna åskådliggöra en organisation med utgångspunkt i det symboliska perspektivet ska man som betraktare ”klä av” organisationen för att få insikt kring olika kulturer och symboler inom organisationen. Det symboliska perspektivet har i fokus att få en förståelse om olika handlingar och besluts betydelse för organisationens roll, både gentemot omgivningen men också gentemot medarbetarna inom organisationen. Det är alltså inte av vikt att se till organisationens uttalade syfte och vad medarbetarna producerar och utträttar. (Bolman & Deal 2012)

Det symboliska perspektivet talar om att organisationer kan ha skilda kulturer och beskriver det med begreppet organisationskultur. Kulturen har en central och betydande del i det symboliska perspektivets utgångspunkt. Kulturens anses vara människans naturliga livsmiljö men dock har människan svårigheter med att urskilja de kulturella mönster som den är del av (Bolman & Deal 2012: 300-301). Organisationskulturer uppstår, enligt det symboliska perspektivet, när en organisation med tiden framställer särskilda informella uppfattningar, beteendemönster och ståndpunkter. Dessa mönster kan i kulturerna både vara omedvetna och medvetna och avspeglas ofta i symboliska former (Bolman & Deal 2012: 320). En kultur kan ha vissa grundantaganden som medarbetare lärt sig genom att de löst vissa problem genom anpassning till omgivningen. De lösningar som medarbetarna skapar blir ett symboliskt mönster som fungerar tillräckligt för att anses vara giltigt inom organisationen. Dessa accepterade mönster blir därför det rätta sättet att tänka, känna och uppfatta problem inom organisation och skapar en norm som lärs ut till nya medarbetare.

Vidare beskriver dessutom Alvesson (2013) organisationskultur på ett liknande sätt. Författaren menar att en kultur kan ses som ett sammanhängande system av gemensamma erfarenheter som bistår människor, uttrycks, återges och kommuniceras i symbolisk form. Utifrån den gemensamma kulturen bestämmer medlemmarna innebörden i sociala händelser, uppföranden och processer. Uppfattningen av dessa institutioner, processer, beteenden och sociala händelser förstås och tolkas av gruppen samt ligger till grund för organisationens klimat som kan inverka på praxis på arbetsplatsen så som exempel hur man hanterar hot och våld.

Att belysa omsorgspersonalens upplevelser av våld och gruppens betydelse utifrån det symboliska perspektivets begrepp organisationskultur innebär att man lyfter fram hur kulturen inom en organisation skapar olika sätt att prata och hantera våld på arbetsplatsen. Hur man ska hantera våld är ofta något som är framarbetat inom organisationen och ligger till grund för organisationens sätt att arbeta. Kulturen utgör en ram för organisationens verksamhet och påverkas av hur man samtalar om ett visst fenomen. Genom att utlösa de enskilda personernas sätt att prata om fenomenet kan vi finna olika diskurser som befinner sig i organisationens kultur. Vilket leder oss in på vår andra teori som vi anser kompletterar det symboliska perspektivet.

4.2 Diskurs

Diskurs är ett begrepp som beskriver ett bestämt sätt att tala om, uppfatta, framställa och förstå omgivningen och vår värld (Winther Jörgensen och Phillips 2000:7). Foucault är det namn som man tydligast förknippar med det teoretiska begreppet. Han menar att vi utifrån vårt språk utformar en diskurs och på så sätt förstår vår omvärld och avgränsar oss från andra diskurser (Foucault 2011). Diskurs har inte fokus på språkliga tecken utan lägger fokus på hur vi talar, vem som kan tala, vem vi kan tala till samt vad som tillskrivs vara betydande, det vill säga vad som kan anses vara giltigt och ha mening. Det handlar om språkliga mönster som föreskriver såväl tänkande som handling. Diskurser är föränderliga och är under ständig konstruktion. Diskursbegreppet är ett resultat av kollektiva sociala processer, vilket gör att diskursiva förändringar sker långsamt. Detta gör att diskurser lätt uppfattas som fasta och självklara (Foucault 2011). Vi har tagit utgångspunkt i två centrala begrepp, subjektpositioner och nodalpunkter, för att kunna utläsa en diskurs.

Subjektpositioner är ett begrepp inom diskursteorin och handlar om identitet och roller som fastställs när individer tvingas ta en viss roll i en viss position av diskurserna (Winther Jørgensen & Phillips 2000:48). På samma sätt beskriver Nilsson, Foucaults begrepp om subjekt:

De subjekt vi är i olika situationer beror på de olika regler, normer, diskurser, relationer etc. som omger dessa situationer (Nilsson 2008:181).

Vidare kan vi utifrån ett exempel förstå subjektpositioner. Om ett barn säger ”mamma” reagerar kvinnan och hon har då förts samman med en särskild identitet, på ett visst sätt. Identiteten ”mamma” har då skapat särskilda förväntningar på hennes uppförande och agerande. På liknade sätt kan kvinnan tillskrivas subjektpositionen ”läkare” genom sin yrkesroll som verksam på ett sjukhus. Vilket medför en annan typ av förväntningar och agerande i sin position därmed kan en och samma person ha flera subjektpositioner i olika diskurser (Jørgensen & Phillips: 48).

Ett ytterligare begrepp inom diskursteorin är nodalpunkter, vilka är specificerade betydelsebildande tecken och som vilka organiserar diskursen. Nodalpunkter är ett centrum där andra tecken samlar sig runt. I sig själv är dessa nodalpunkter tomma och betydelselösa vilket innebär att de måste sättas i relation till andra tecken för att ges ett sammanhang och innehåll (Winther Jørgensen & Phillips 2000). Genom att identifiera nodalpunkter kan man urskilja en diskurs och detta genom att nodalpunkten definieras på ett liknande sätt. Diskurser byggs upp genom att urskilja hur tecken ansluts till nodalpunkter och genom att se vilka möjligheter en diskurs utelämnar, kan man som forskare uppmärksamma vissa sociala konsekvenser som följd av faktiska diskurser (Winther Jørgensen & Phillips 2000). Ett exempel på nodalpunkt kan vara begreppet kultur. I sig själv betyder begreppet inte något speciellt men sätts det i ett sammanhang med andra ord tillskrivs begreppet en betydelse. Ordet *bakteriekultur* kan befinna sig i en form av medicinsk diskurs. Om vi då istället bara sätter ett annat ord framför ordet kultur som exempelvis *matkultur*, får kultur en annan betydelse då begreppet förstås i ett annat sammanhang.

Vi är i vår studie intresserade av att analysera hur omsorgspersonalen pratar om vårt valda fenomen. Genom hur omsorgspersonalen pratar om och kring våld speglas vissa värderingar

som bidrar till att vi kan få en uppfattning om hur organisationens diskurs ser ut. Vi har utgått från de valda redovisade begreppen när vi analyserat vår empiri utifrån diskursteorin och då kunnat tolka vad som är diskursen på arbetsplatsen. Utifrån diskursen har vi även kunnat tolka arbetsgruppens kultur och dess betydelse av förhållningssättet för vad som anses vara våld.

5. Analys

Under transkriberingen av den insamlade empirin kunde vi urskilja likheter och olikheter i resonemang som de olika intervjupersonerna förde om våld på arbetsplatsen. Vi fann även likheter och skillnader gällande utsagor om arbetsgruppens betydelse och förhållningssätt till våld samt arbetsgruppens kultur. Vi kommer att redovisa vårt insamlade material genom att presentera de olika kategorier som framkommit under kodning av vår empiri. Under varje vald kategori kommer vi knyta an teori och tidigare forskning till valda kategorier vi funnit i vår empiri. Vidare kommer vi även att redovisa en kategori som definierar den diskurs vi kunnat urskilja genom vår analys och då beskrivs även de nodalpunkter vi funnit i empirin.

5.1 Vad är våld?

Vid alla våra intervjuer frågade vi omsorgspersonalen om hur de definierade våld i allmänhet. Respondenterna gav en relativt enhetligt bild kring vad de ansåg vara våld i allmänhet. De definierade våld med fysiskt våld, såsom slag, spark och misshandel som kan leda till dödsfall. Alla respondenter ansåg även att det fanns en verbal aspekt av våld och beskrev detta som hot, skrik och glåpord. Flera av respondenterna pratade om det verbala våldet men använde sig istället för begreppet psykiskt våld. Några av de tillfrågade påpekade själv den verbala aspekten av våld när vi frågade vad de ansåg vara våld i allmänhet. En av de intervjuade sade:

Det kan vara alltså, eh, verbalt våld kan ju också vara våld. Sen kan det vara fysiskt våld, ja, sen kan man ju ta i olika. Någon kan ju ta i mig och jag kan uppfatta det väldigt olika men i det här jobbet är man ju väldigt fysisk också. Det är var min personliga gräns går också för hur mycket man kan ta... (Elsie bilaga 1).

Däremot pratade flera av intervjupersonerna enbart om det fysiska våldet vid samma fråga. Dock efter att vi ställde frågan om de ansåg att det finns verbalt våld svarade samtliga att de ansåg att det finns. Det verbala våldet var flera av de intervjuade tydliga med att framhålla att

den typen av våld kunde vara lika allvarligt som fysiskt våld. Det verbala våldet påpekade många av intervjupersonerna kunde påverka mer psykiskt. Om en person exempelvis blir intalad negativa saker regelbundet vilket då påverkar den enskildes psykiska hälsa. Samtliga intervjupersoner hade dock svårt att prata om våldet i allmänhet utan att de benämnde våldet i ett sammanhang till arbetsplatsen. Vilket vi vidare kan koppla till arbetsgruppens betydelse. Med bakgrund i detta kan vi se att intervjupersonerna upplever trygghet i arbetsgruppen och det blir därför mer naturligt att prata om våld i ett arbets-sammanhang än att prata om det i allmänhet. Även om vi som intervjuare ställde frågor allmänt om våld svarade intervjupersonerna många gånger i relation till arbetsplatsen. Följande citat ger en tydlig bild av det här då vi frågade om skillnaden mellan fysiskt och verbalt våld i allmänhet:

Jag vet inte riktigt om man vågar påpeka det på samma sätt (verbalt våld) för det är liksom lite ja men, du ska inte vara så känslig. Alltså det beror på hur tolerant och vad man har för acceptans i sig själv som person eller hur personalgruppen ser ut (Elsie bilaga1).

Ovanstående citat visar på att arbetsgruppen har en betydelse för vad den enskilde arbetstagaren kan anse vara våld, både verbalt och fysiskt. Utifrån Bolman & Deals (2012) sätt att beskriva symboliskt perspektiv kan vi förstå det ovannämnda resonemang som naturligt i en sådan organisation. I en organisation som präglas av en stark kultur så skapas normer för acceptans och då även om hur mycket de anställda ska tolerera i arbetsgruppen vilket tydligt framkommer i Elsie's citat. Vidare beskriver Åkerström (2002) att personal inom äldreomsorg har en definition av vad de anser vara våld på arbetsplatsen kontra vad de anser vara våld privat. Utifrån vår empiri bekräftas Åkerströms forskning då många av våra intervjupersoner också berättar att det är skillnad på våld i arbetslivet och i privatlivet, alltså våld i allmänhet. De beskriver då även att de skulle reagerat annorlunda om de upplevt våldshändelsen privat. En av de intervjuade beskriver på följande sätt:

/... /man vet ju varför omsorgstagarna är på ett boende och då har man en annan och mer förståelse för varför de säger saker och så mot oss personal än om jag hade mött någon på stan som sa elaka saker mot mig. Då hade jag nog sagt något tillbaka och reagerat betydligt mer än när en omsorgstagare säger något (Nadja bilaga 2).

I detta citat bekräftas den skiljelinje som intervjupersonerna gör mellan våld som sker i arbetslivet och det som sker privat, vilket även forskning bekräftar. Citatet kan även visa på en organisation som har en stark kultur vilket sett ur ett symboliskt perspektiv är en naturlig del i detta perspektiv. Det finns även i denna arbetsgrupp en organisationskultur som skapar gruppens normer, vilket då bidrar till den skilda syn omsorgspersonalen har på våld i sitt arbete och privat. Detta leder oss vidare i analysen, till vår centrala punkt i intervjuerna, nämligen våldet på arbetsplatsen.

5.2 Våld på arbetsplatsen

Många av de intervjuade beskriver som vi nämnt tidigare att de blivit utsatta för våld i sitt arbete men påtalar många gånger att de inte upplevt våldet som allvarligt. Däremot menar forskning gjord av Wikman (2012) att arbetsvåldet uppmärksammas alltmer och detta menar författaren kan bero på en ökad känslighet för vad de anställda anser vara våld samt att personalen fått en större medvetenhet om risker kring våld på arbetsplatsen. Dock är inte detta något som överensstämmer fullt ut med vad vi funnit i vår empiri. Många av våra intervjupersoner berättade om att våldet på arbetsplatsen blivit allt mer uppmärksammat den senaste tiden. Ur vår empiri kan vi se skillnader i hur de intervjuade menade att det var förr i jämförelse med nu angående våldets uppmärksamhet vilket vi kan koppla till Wikmans forskning. Kommande citat beskriver skillnaden på våld på arbetsplatsen på följande sätt:

Ja, så är det ju. Jag tycker att förr det var mycket, att man drogade ner många för att de inte skulle kunna vara aggressiva. Mycket mer mediciner då men det är det inte längre på samma sätt. /.../ Nej, det var inte så mycket tal om våld förr, inte vad jag kan minnas att det var (Ann-Charlotte bilaga 4).

Det finns en viss skillnad i hur omsorgspersonalen ser på våld på arbetsplatsen i jämförelse mellan förr och nu, likt så som Wikman (2012) beskriver ovan. Däremot finner vi att omsorgspersonalen, som tidigare nämnt, inte ser de våldshändelser som de berättar om som allvarliga. Bland annat berättade Anneli att hon upplevt våld på sitt arbete och berättar om allt från händelser med nyp, slag och sparkar. Vi frågade sedan Anneli om hon funderat och tänkt på de beskrivna våldssituationerna efteråt och hon svarade på följande sätt:

Nä... Det tror jag inte jag gjorde så.. Det har ju inte varit något sådär allvarligt det har det ju inte varit men man tänker ju ändå att man bör ju anmäla det ändå

ju... Jag kan inte påstå att jag tänkte på det mycket efteråt... Det är ju skillnad om man hade fått någon skada... Det är klart hade de smockat till glasögonen då hade jag fått beställa nya och det hade tagit en stund men men... händer det inget så, så tänker man nog inte på det (Anneli bilaga 3).

Genom citatet kan vi se att Anneli tonar ner att hon blivit utsatt för våld. Hon upplever inte våldet som så allvarligt att hon skulle tänka på det efter situationen. Hon beskriver själv att det inte varit något som hon anser vara allvarligt nog för att det skulle påverka henne efteråt. Detta trots att hon tidigare under intervjun berättat att hon varit utsatt för spott, slag, nyp och sparkar på sitt arbete. Dessutom bekräftas denna typ av resonemang i forskning av gjort av Åkerström (2002). Författaren beskriver vidare att omsorgspersonal, trots att de kan beskriva händelser som innefattat våld, bedömer att händelserna inte är ”riktigt” våld (ibid). Vi frågade även en annan intervjuperson om de upplevt våld på arbetsplatsen och hon besvarar då på följande sätt:

Inte sådär, det är ju någon som vi har haft som har varit lite våldsam med åren men bara någon enstaka... /.../ Det kan vara någon som har varit arg och så men det är inte på samma vis att man får slag och så (Ann-Charlotte bilaga 4).

Det här citatet förstärker ytterligare Åkerströms (2002) diskussion om att omsorgspersonal inte bedömer våldssituationer som våld. Vår empiri i relation till Åkerströms diskussion ger en bild av att omsorgspersonalen inte alltid ser vissa våldshandlingar som våld när de utsätts för det på arbetsplatsen. Den tillfrågade är en personal som arbetat under, i princip, hela sitt arbetsliv inom vården. Hon berättar att hon trots den långa tid inom vården inte upplevt mer än någon enstaka omsorgstagare som varit våldsam och har lett till våldssituationer. Vidare beskriver Menckel (2000) i sin forskning att det finns ett stort mörkertal om oanmälda våldssituationer på arbetet. Vi som forskare i denna studie kan med bakgrund av detta resonemang tänka oss att de tillfrågade personalen inte alltid påtalar upplevda våldssituationer för oss. Detta kan vi koppla till olika orsaker. En av orsakerna kan vara den ovannämnda diskussionen om att personal inte bedömer vissa situationer som våld och då anser sig inte behöva anmäla dem. Ytterligare en orsak kan vi se är att personen själv som omsorgspersonal känner skuld för det våld de blivit utsatt för och därför inte anmäler. Som omsorgspersonal går man in i en roll där det finns föreställningar om att de då ska klara av en viss typ av våld och kunna manövrera en sådan situation så den inte uppstår. Uppkommer en våldssituation

kan skulden lätt läggas på omsorgspersonalen vilket gör att man inte vill anmäla. Att kunna ha gjort annorlunda kan vara ett tankesätt som finns hos personalen vilket då kopplas till att om de själv agerat annorlunda kanske inte våldet uppstått. På så vis tänker personalen att därför anmäler jag inte, det var ju kanske mitt fel? Under intervjuerna fick vi höra om våldssituationer som omsorgspersonalen upplevt men även att dessa inte alltid anmälts då man inte anser det vara så farligt och att man själv tagit på sig skulden för våldshändelsen. Ytterligare en av anledningarna till att våld på arbetsplatsen inte anmäls kunde vi utifrån våra intervjuer finna i sjukdomen. Många av intervjupersonerna riktade våldet till andra orsaker och då främst till sjukdomen vilket vi också ser som en orsak till att våldet inte anmäls. Denna tanke leder oss in på vår nästa del av analysen då sjukdomen påverkar omsorgspersonalens syn på våldet på arbetsplatsen.

5.3 Sjukdomsdiskursen

Efter kodning av vår insamlade empiri kunde vi finna några nodalpunkter enligt Winther Jørgensen & Phillips (2000) definition. Huvudbegreppet och fokus i denna uppsats är *våld* och blir även en nodalpunkt i detta sammanhang. Begreppet våld tillskrivs av våra intervjupersoner med en specifik innebörd i det specifika sammanhanget. Utifrån kodning av hur våra intervjupersoner pratar om våld på arbetsplatsen ser vi att våld tillskrivs en mildare form då intervjupersonerna sätter våldet i ett sammanhang där det är andra faktorer som påverkar våldshändelsen. På så vis blir inte våldet centralt eller i fokus utan det är andra faktorer som påverkar och tar större plats i sammanhanget. En av dessa faktorer är *sjukdomen* och den blir också en ytterligare nodalpunkt som vi kan finna utifrån vår empiri. Sjukdomen i sig sätts i ett sammanhang för att göras begriplig. I vår studie sätts nodalpunkterna *sjukdomen* och *våld* i relation till varandra samt i relation till arbetsplatsen. Många av respondenterna ger ofta även en beskrivning kring sjukdomen när vi tillfrågar dem om våld på arbetsplatsen. Detta även då vi inte ställt någon fråga om sjukdomen/demensdiagnosen och på så sätt sätts sjukdomens betydelse i tydlig relation till våldet och våldet sätts även i relation till arbetsplatsen. Utifrån olika egenskaper tillskrivs hur omsorgsarbetaren ska arbeta samt vad denne ska behöva utstå i sin arbetsroll. Yrkesrollen har arbetsbeskrivningar som inte innefattar våld men yrkesrollen tillräknas fler egenskaper genom nodalpunkterna. Arbetsplatskulturen skapar vissa egenskaper hos de anställda som påverkar hur dem uppfattar våldet och sjukdomen på arbetsplatsen. Sjukdomen tillskrivs även egenskaper och får fler betydelser än enbart dess påverkan på minnesproblematiken.

Vi har utifrån vår kodning kunnat se ett tydligt mönster i hur omsorgspersonalen pratar om sjukdomen. Därför har vi valt att benämna följande diskurs som *sjukdomsdiskursen*. Sjukdomsdiskursen innehåller båda våra nodalpunkter *våld* och *sjukdomen* och där de både genom att sättas i relation till varandra och med andra ord tillskrivs en speciell betydelse. Nodalpunkten *våld* har i denna studie satts i relation till arbetsplatsen och vi väljer att kalla det *arbetsvåld*. Genom sätta ordet arbete framför våld så tillskrivs våld på ett sätt som ger en specifik betydelse. Våldet sätts då i relation till arbetet och våldet får en viss betydelse för den specifika arbetsplats som vi har valt att studera. Om vi då istället lägger för samman de två begreppen *privat* och *våld* får våldet en annan innebörd. Utifrån nodalpunkten *våld* får den två olika betydelser beroende på i vilken kontext våldet diskuteras. Vi kan med bakgrund i vår empiri se att *arbetsvåldet* innehåller en viss mängd våld men att detta våld tonas ner av omsorgspersonalen på den specifika arbetsplatsen. I *arbetsvåldet* verkar det finnas ett större våldsinslag som är accepterat i jämförelse med acceptansen för våld privat. Dock visar inte vår empiri att våld är accepterat på alla arbetsplatser generellt utan just på den arbetsplats som vi valt att studerat. *Privatvåldet* och *arbetsvåldet* gör vissa av omsorgspersonalen skillnad på och tillskriver när de diskuterar privatvåld då en lägre acceptans kring vad de anser vara våld i privatlivet. Nedanstående citat visar på en tydlig skillnad kring acceptansen för våld i arbetet och privat:

Eh... (paus) Ja kan liksom tänka mig att om detta var på stan hade man kanske sagt något tillbaka till personen eller bara gått där ifrån men på jobbet får man liksom lite tacka och ta emot om ni förstår? (Nadja Bilaga 2).

Citatet lyfter fram hur omsorgspersonal anser sig agera i en våldssituation i arbetet och att våldet accepteras och ingår till viss del i arbetets vardag.

Nodalpunkten våld sätts även i relation till sjukdomen när vi intervjuat omsorgspersonal. I denna sjukdomsdiskurs som framkommer, tillskrivs ofta den våldsbegärlige att vara sin sjukdom och våldet är en handling som individen inte gör vid fullt medvetande. Omsorgspersonal diskuterar på följande sätt; att den äldre personen agerar i sin sjukdomsdiagnos vilket gör att ansvar för våld fräntas den äldre.

Vi har tydligt under vår analys kunnat se en skillnad kring vad respondenterna i allmänhet anser vara våld och hur de bedömer våldet de upplever på sin arbetsplats. I samtliga intervjuer är intervjupersonerna tydliga med att poängtera att det handlar om en sjukdom och hänvisar våldet till demensdiagnosen. Samtliga vårdtagare har en demensdiagnos och intervjupersonerna menar då att de boende inte kan hjälpa sitt våldsagerande och hade inte utfört vissa handlingar utan diagnosen. Detta dilemma illustreras utav en av respondenterna på följande sätt när vi frågade hur hon mådde efter våldshändelser som hon blivit utsatt för:

Nä, det är ju inte så roligt ju... Det är ju inte så roligt när man t ex blir sparkad på eller nyper, biter, det gör ju ont och det...(litet skratt) Om man... sen samtidigt, det beror ju på vad man har gjort nu... För så säg en del kan man ju förstå lite i deras sjukdom varför det kanske blir så här ju... mm... Ibland så kanske man accepterar det på nått vis men det ska ju inte hända ändå men det är ju lite deras sjukdom med ju... De hade ju inte gjort så här om de var friska... Jag tror inte det... (Anneli bilaga 3)

Även Nadja menar att sjukdomen eller demensdiagnosen är en viktig del i hennes syn på, och upplevelser av, våld riktat mot sig själv i arbetet och svarar på följande sätt:

Våld och våld, det vet jag inte riktigt alltså, inte något direkt som jag upplevt som våld i alla fall. Jag tycker inte att det kan ses som våld på jobbet om någon till exempel säger något till mig utan då ser jag ser det som en sjukdom och att de inte riktigt kan hjälpa det och inte riktigt vet vad de gör (Nadja bilaga 2).

Mot bakgrund av ovanstående beskrivning finner vi stöd och bekräftelse i Menckels diskussion då författaren beskriver att de anställda som deltagit i forskningen har stor förståelse för att vårdtagaren på grund av ångest och sjukdom behöver reagera och ge uttryck för en situation. Dock menar Menckel att det här medför att oklarheter kvarstår kring vart gränsen går för hur mycket personalen ska utsättas för (Menckel 2000). Våldet blir ett dilemma för flera av de intervjuade då sjukdomen tillskrivs och förklarar den äldres våldshandlingar. Då sjukdomen eller demensdiagnosen innebär att den äldre inte är medveten om allt sitt agerande blir det problematiskt när det handlar om våld riktat mot personal. Detta blir problematiskt med anledning av att personalen är medveten om att handlingarna utförs ibland omedveten av de äldre samtidigt som de inte ska behöva utstå våld i sitt arbete. I

ytterligare forskning bekräftas även denna diskussion och att omsorgspersonal ofta beskriver upplevda våldshändelser som något de inte själv anser är våld med anledning av att det hänt på arbetsplatsen. Vidare är en anledning, menar författaren, till att personalen inte upplever våldssituationer som våld att de äldre kan vara förvirrade på grund av ålder och sjukdom (Åkerström 2002). Att anmäla eller inte blir även ett dilemma när de anställda pratar om sjukdomens betydelse för våldshandlingarna som de utsätts för. Detta leder diskussionen vidare till nästa del av analysen där anmälan av våldshändelser är i fokus.

5.4 Anmäla eller inte?

Under intervjuerna frågade vi omsorgspersonalen om hur, om och när de ansåg att det var läge att göra en tillbudsanmälan till Arbetsmiljöverket. Dessa utsagor gav oss en del olika svar och anledningar om när de anmäler, varför de anmäler men också varför de inte alltid anmäler alla våldssituationer de upplevt. När vi frågade om anmälan fick vi svar från den intervjuade omsorgspersonalen som både nämnde rapporter till arbetsledaren men också om tillbudsanmälan till Arbetsmiljöverket. Några av de intervjuade menade att anmälningarna om våld inte alltid gjordes i den utsträckning som de borde göras. Några av intervjupersonerna trodde bland annat att stress och tidsbrist i kombination med pappersarbete kunde vara några av de anledningarna till att man som personal inte anmäler i den mån man borde. Då det inte alltid finns utrymme för att skriva en anmälan precis efter händelsen riskeras det att anmälan kan bli glömd och ogjord menade flera av våra intervjupersoner. Anledningar till detta är då de ofta inte kan göra en anmälan efter att händelsen skett på grund av att vårdarbetet måste fortsätta. När de då har tid efter att de avslutat arbetsdagen kanske delar av händelsen glömts och personal då väljer, eller glömmer, att göra en anmälan. De berättade även att om de sedan är lediga några dagar så tar man som personal inte tag i det när nästa jobbdag påbörjades igen. En av intervjupersonerna berättade under intervjun att hon tror att en av orsakerna till mörkertalet kring anmälningar beror på att man inte anser att våldshändelserna är så farliga och att det då kan kännas löjligt att anmäla om en boende exempelvis bitit en i fingret. Vidare berättar ytterligare en intervjuperson följande om när hon anser att en tillbudsanmälan bör göras:

Nä kanske inte om det bara är en enda gång.. Men om det händer två, tre, fyra gånger så.. Och det är hårda slag kanske... Jag tror det är lite olika...(Karin bilaga 5)

I det ovanstående citatet bekräftas det mörkertal som Menckel (2000) påvisar i sin forskning, då författaren menar att det finns olika orsaker till att våldshändelser på arbetsplatsen inte anmäls av personalen i den utsträckning som de borde. Vi upplevde under vår analys av vår insamlade empiri att intervjupersonerna inte kände sig osäkra gällande när och om de ska anmäla en våldssituation. Däremot kunde vi inte heller finna en enhetlig beskrivning om vad för kriterier som krävs för att en anmälan ska göras. Vi fick olika svar både gällande hur mycket våld personalen skulle utstå, vilken typ av våld och hur länge det skulle ha pågått innan en anmälan skulle ske. En intervjuperson berättade även att hon ansåg att det fanns en acceptans kring våld, att det på något sätt ingick i arbetet och därför inte alltid anmäldes. Ännu en anledning menade ytterligare en respondent kunde vara att anmälningar inte görs då personalen vill framstå som duktig. Menckel (2000) framhäver dessutom i sin forskning om diskussionen gällande att omsorgspersonalen många gånger själv tar på sig skuldfrågan för felsteg i arbetet, istället för att utifrån problemet utveckla arbetsplatsen vilket då anmälan av våldshändelser kan åstadkomma. Vidare beskriver Wikman (2012) att ytterligare en anledning till att personal inte alltid anmäler är att relationen till den som utövat våldet påverkar om personalen tolkar situationen som en våldssituation som borde anmälas, antingen till polis eller rapporterat till arbetsledare. Vi har i vår empiri funnit att just skuldfrågan läggs på sig själv vid dessa händelser. Nadja beskriver den diskussionen på följande sätt:

Eh, det är svårt att säga hur man känner sig. Men det är ju klart, det kändes ju inte bra, man undrar ju varför de säger så. Sen undrar man ju självklart, helt automatiskt vad man gör för fel eftersom det blir såhär och så känner man sig lite otillräcklig för det kan vara svårt att få kontroll på situationen när någon blir väldigt arg. Kan vara svårt att avleda (Nadja bilaga 2).

Ytterligare ett liknande resonemang återkommer i vår empiri och som ännu en gång bekräftar Menckels (2000) diskussion om skuldfrågan. Författaren menar att omsorgspersonal många gånger själva bär ansvaret för våldet och finner åtgärder genom att se vad man som personal gjort fel vid våldssituationen istället för att anmäla (ibid). Så här svarar Elsie under intervjun när vi frågade om varför hon tror att det finns ett stort mörkertal kring ej anmälda våldssituationer inom omsorgsarbetet:

Mm, jag tror att det kan bero på att man ska vara så duktig, att man inte, att man tar det personligt, att jag klarade inte av den här situationen, jag gjorde ett fel,

istället för att analysera och ta lärdom, vad kunde jag gjort bättre nästa gång. Anmäla det... För tar man inte upp det som en anmälan så glöms det bort och då hamnar nästa person i samma sak och då kanske det blir ett sånt här mörkertal... (Elsie bilaga 1).

På samma sätt som det här stämmer överens med den forskning vi tagit del av kan begrepp från diskursteorin appliceras på vårt valda citat som en del ur empirin. Diskursteorins begrepp subjektpositioner överensstämmer med ovanstående citat och innebär att en person fastställer sig en viss roll i en viss position utifrån de olika normer, diskurser och regler som omger olika situationer (Nilsson 2008:181). Subjektpositionerna har vi kunnat finna genom att analysera vår empiri och då finna olika sätt som respondenterna pratar kring identitet i kombination med våldshändelser på arbetsplatsen. Många av respondenterna skiljer på den personliga inställningen till våld och arbetsrollens inställning. I olika positioner framställs olika förväntningar och föreställningar, både från den enskilda individen men även från dess omgivning. Dessa förväntningar och föreställningar är beroende på vilken subjektposition man intar utifrån olika sammanhang (Nilsson 2008:181; Jörgensen & Philips, 2000:48-51). Vår empiri samlades in på intervjupersonernas arbetsarena vilket gör att de befinner sig i en aktiv arbetsroll som omsorgspersonal, vilket då innefattar en subjektposition. Utifrån den specifika positionen upplever sig omsorgspersonalen utifrån sitt gemensamma språk, ha vissa förväntningar på sig samt olika föreställningar omkring hur ett gott omsorgsarbete ska utformas. Även utifrån omvärlden ställs vissa förväntningar och föreställningar om hur en bra omsorgspersonal ska vara. Att bli utsatt för våld kan då anses som ett misslyckande vilket då gör att personal istället för att anmäla och påvisa våldet beskyller sig själv i subjektpositionen som omsorgspersonal. Detta i just det diskursiva fältet som personal befinner sig i. En ytterligare omsorgspersonal bekräftar och förtydligar dessutom beskrivningen av subjektpositioner:

Hmm, svårt. Nej, men det kan ju kanske vara att man känner lite skuld, om jag hade gjort såhär kanske det inte hade hänt eller det kommer aldrig hända igen, nästa gång är jag ju beredd och kan komma undan eller att man kanske tänker att det är fel på mig. Ibland kanske kollegan inte har upplevt det och då kanske man tänker att det är jag som gör fel och inte vill anmäla av den orsaken... (Nadja bilaga 2).

Utifrån det här kan vi tydligt se hur omsorgspersonalen pratar om våld på sitt arbete som något de kan känna skuld. De kan även uppleva en känsla av misslyckande när våld förekommer på arbetsplatsen. Genom att omsorgspersonalen går in i en yrkesroll, en subjektposition, påverkas deras upplevelser av våld. Vilket leder till att de anställda pratar om våld på ett visst sätt när de är i yrkesrollen och på ett annat sätt i sin privata roll. Diskursen på arbetsplatsen skapar just roller och hur man upplever våldet. Diskursen påverkas även av arbetsgruppens kultur och betydelse. I det symboliska perspektivet är det naturligt att det finns en stark arbetskultur som påverkar de anställda i deras agerande och deras sätt att prata om ett visst fenomen (Bolman & Deal 2008:320-323).

5.5 Arbetsgruppens betydelse och kultur

5.5.1 Betydelsen av att tillhöra en arbetsgrupp

Vidare hade vi i vår intervjuguide frågor som berörde arbetsgruppen och attityder inom arbetsgruppen och mellan kollegor. Utifrån våra valda frågor ville vi försöka omfamna gruppens betydelse för förhållningssättet till våld samt om det fanns likheter och olikheter inom gruppen utifrån omsorgspersonalens uppfattning och syn. Genom att analysera vår insamlade empiri fann vi tydligt att våra intervjupersoner betraktade arbetsgruppen som en stor tillgång och som ett stort stöd. Samtliga intervjupersoner pratade även om arbetsgruppen som en samlad enhet och svarade inte sällan i vi-form även om de blev tillfrågade om sina egna uppfattningar och tankar. Intervjupersonerna delade samma uppfattningar och värderingar om företeelser om våld och våldshändelser. Vid frågan om skillnader gällande våldsattityd inom arbetsgruppen beskrev en av respondenterna följande:

I gruppen är vi väldigt sammansvetsade och så där, vi stöttar varandra... Sen är det olika hur man upplever det, en del tycker det (våldet) som är idag att det är jättejobbigt... Men så är det ju alltid ju...(Louise bilaga 6).

Vidare frågade vi om hon kunde se en skillnad på sin attityd till våld i jämförelse med sina kollegors våldsattityd och då svarade hon vidare:

Så är det ju.. Vissa accepterar det mer än andra, man är mer tålig eller hur man ska säga... (Louise bilaga 6).

Intervjupersonerna framhöll vid flera tillfällen arbetsgruppen som en bra och stöttande grupp, trots att de kunde se vissa skilda attityder mellan kollegor, i vad de ansåg som våld i sitt arbete och våldets påverkan. På så vis framställs arbetsgruppen som positiv, som en tillgång och källa till stöd när arbetet är svårt. Tvärtemot vad våra intervjupersoner upplevde när det gäller stöd från kollegor och chef visar Arbetsmiljöverkets rapport att det i vård- och omsorgsarbetet är en stor del av personalen som inte upplever sig ha stöd från varken kollegor eller chef (Arbetsmiljöverket 2014).

Även kring frågan om de själv fick bestämma något stöd till personalen när de upplevt en våldshändelse ansågs gruppen vara av stor vikt. Det sades bland annat att enbart tid att få prata i gruppen, extra insatt tid, skulle kunna hjälpa dem med att bearbeta och känna stöttning. Vidare beskriver intervjupersonerna att i tider med mycket våldssituationer har de på arbetsplatsen pratat om det mycket med sina kollegor i arbetsgruppen. Till största delen har dessa samtal skett informellt men det har även diskuterats i olika former av formella möten på arbetsplatsen. Utrymme till att dessa diskussioner har kunnat genomföras har blivit grund för arbetsgruppens gemensamma kultur.

5.5.2 Gemenskapens kultur

Inom organisationen skapas mönster kring hur man hanterar vissa problem man ställs inför vilket skapar en kultur inom gruppen som gruppens sedan lär vidare till nya medlemmar (Bolman & Deal 2012:336). Det här kunde vi tydligt se när vi analyserade vår empiri, då flera av våra intervjupersoner pratar om gruppens sätt att vara och agera. En av intervjupersonerna framhäver kulturens mönster inom organisationen på ett tydligt sätt:

Ja, att det är ingen som tar illa upp även om det kan låta, jag vet vi fick en ny medarbetare och vi har ju alltid varit väldigt öppna och det är ingen som tar illa upp för de vet att man menar inte det mot personen i fråga för att dem.. De är sjuka och de är inte medvetna kanske om vad de gör eller så. Man har väldigt högt i tak med språket och så... Och då var det en ny medarbetare som man såg reagerade. (litet skratt) Men det är klart, är man inte van vid det (samtal med högt i tak) kan det ju kanske låta (annorlunda) men man behöver få prata... (Louise bilaga 6).

I citatet ovan pratar Louise om arbetsgruppens kultur och gruppens agerande. I citatet illustreras tydligt att Louise anser att det finns en kultur i gruppen, som skapar vad gruppen anser vara rätt, det vill säga normer för hur man ska vara i gruppen. Louise beskriver att det finns ett visst sätt att prata i gruppen och att det är ”högt i tak” gällande personalens sätt att tala. Något som hon blev varse om när en ny medarbetare började och som då reagerade på hur de talade inom arbetsgruppen. Det som de i arbetsgruppen då ansåg som ett ”normalt” sätt att prata för att hantera händelser i arbetet ansåg då inte den nya medarbetaren och reagerade på arbetsgruppens samtalssätt. De fick då lära ut de mönster som är givna i arbetsgruppen till den nya medarbetaren, likt Alvesson (2013) beskriver med orden att vissa beteenden och sociala händelser ligger till grund för organisationens klimat och kan inverka arbetsplatsens praxis. De sätt arbetsgruppen identifierar sig med ett öppet språkligt klimat kan också visas genom det symboliska perspektivet. Kulturen i arbetsgruppen framställs bland annat genom just hur de pratar. I en sådan organisation med symboliskt perspektiv är just kulturen central och den yttrar sig *genom* arbetsgruppen med just symboler (Bolman & Deal 2012:320).

Vidare berättar även en annan av intervjupersonerna om att hon inte anmäler våldshändelser till Arbetsmiljöverket om de bara skett vid ett tillfälle, utan anser att arbetsgruppen anmäler efter det hänt vid upprepade tillfälle och beroende på hur hårda slag man upplevt. Vidare berättar även samma person att hon anser att det finns en viss acceptans för visst våld i arbetet. Genom denna respondents uttalande kan vi se en del av organisationskulturens påverkan på individerna om de väljer att anmäla eller inte. Vi kan även genom uttalandet se vad som arbetsgruppen anser vara våld. Vidare berättar och bekräftar en annan personal i sin intervju att hon anser att de i arbetsgruppen överlag är dåliga, väldigt dåliga, på att göra anmälan kring olika våldshändelser på arbetsplatsen. De beskrivningar som getts ovan bekräftas i Wikmans forskning kring att våld på arbetsplatser har ökat (Wikman 2012). Dock är det just ett stort mörkertal kring anmälningar om våld på arbetsplatsen, vilket visar utifrån vår empiri och som även bekräftas i Menckels forskning (2000).

Under intervjuerna nämndes även om hur en av de intervjuade tyckte att arbetssättet har förändrats från när hon började på arbetsplatsen. Tidigare menar intervjupersonen att de äldre var sämre fysiskt och då mer sängliggande vilket gjorde att våld inte var lika förekommande. Då benämner hon arbetsgruppen med ett negativt inflytande. Hon berättar att hon när hon som ung och nyutbildad, började arbeta vågade hon inte säga till, utan valde då att istället göra som de andra gjorde. Då gjorde hon bara som de andra gjorde och på så vis följde hon

arbetsgruppens sätt och normer. Utifrån det här kan vi tyda en kultur i organisationen som innebar att de då inte lät nya medlemmar komma till tals i samma utsträckning som övriga medlemmar vilket vi kan se berodde på en stark kultur. Även idag kan vi utifrån vår analys av vår empiri se en kultur i arbetsgruppen som bidrar till att nya medlemmar får lära sig arbetsgruppens accepterade mönster och har inte samma möjlighet att influera med nya idéer. Dessutom så som symboliskt perspektiv definierats kan vi i detta sammanhang se en tydlig anknytning till vad som benämns som en organisationskultur utifrån vår empiri (Bolman & Deal 2012:320). Kulturen i gruppen är så stark att det inte är enkelt som ny att gå emot gruppens kultur, detta kan vi se både från förr och nu i vår empiri. Gruppen skapar ett sätt att arbeta, prata och hantera olika händelser utifrån olika strategier och mönster och genom dessa skapas en kultur inom organisationen (Bolman & Deal 2012: 336-337). En enad grupp med liknande värderingar för att skapa en sammanhållen gruppidentitet. I detta sammanhang som beskrivs ovan då den intervjuade kom som ny och ung och hennes åsikter var i strid med arbetsgruppens mönster. Trots skilda värderingar om arbetssättet valde hon att arbeta på det sätt som de andra arbetskamraterna gjorde. Detta på grund av organisationens starka kultur. Dock anser den intervjuade att hela arbetssättet förändrats idag jämfört med när hon började, vilket samtliga intervjupersoner även påtalar när frågan om skillnader mellan förr och nu kommer på tal under intervjun. Vi kan utifrån vår studie se att det fanns en arbetskultur förr och att det finns fortfarande även om arbetsgruppens mönster och värderingar förändrats. Synen på de äldre menar flera intervjupersonerna har förändrats över tid då man nu har de äldre mer i fokus. Dessutom menar omsorgspersonalen att våldet inte var lika vanligt förr på grund av de äldres nedsatta fysiska hälsa och övermedicinering.

Jag tycker att förr var det mycket, att man drogade ner många för att de inte skulle kunna vara aggressiva. Mycket mer mediciner då men det är det inte längre på samma sätt. (Ann-Charlotte bilaga 4).

Ovanstående citat visar tydligt på att det har blivit en förändring från hur de arbetade förr och hur de äldres välmående har kommit allt mer i fokus. Även om de kunde uppleva aggressivitet så var det inte på samma sätt som nu och man använde sig även av andra åtgärder som då vanligtvis innebar lugnade medicinering. Även följande intervjuperson påtalar förändringar från förr och inriktar sig på en ytterligare en åtgärd som skiljer sig:

/.../ om det kom en hotfull situation hur man skulle försöka få bort en person med grepp och man övade på olika grepp. Nu är det liksom mera hur kan jag avleda, skydda mig själv och andra, hur kan jag leda en person utan att själv bli slagen. Tänk förebyggande. (Elsie bilaga 1).

5.6 Sammanfattning av resultat och analys

Omsorgspersonalen pratar om våld med mycket fokus i förebyggande och hantering av våld i våldssituationer som kan uppstå. Diskussionen hamnar ofta i att den blir väldigt konkret kring vad de som personal kunde gjort för att förhindra att situationen uppstod. Rättare sagt frågar de sig själva vad de kunde gjort annorlunda för att förebygga eller hur deras agerande påverkade att våldssituationen uppstod och då startade den form av våldsprocess. De nämner vid ett fåtal tillfällen deras egna känslor som uppkom och som omsorgspersonalen upplevde i våldssituationen men känslorna hamnade inte i fokus under intervjun. Fokus hamnade mer på åtgärder och nedtoning av det våld som beskrev. Anmälningarnas mörkertal är något som bekräftas av tidigare forskning i vår studie. Som en sammanfattning av följande resultatdel kan vi, ur vår empiri, finna fyra olika anledningar till att anmälningar inte görs angående våldssituationer: stress och tidsbrist, ser sig själv som problemet till våldets uppkomst och lägger skulden på sig själv, våldets anses inte vara så allvarligt att en anmälan behövs göras och att det våld omsorgspersonalen upplever inte anses vara våld utan något som beror på sjukdomen demens.

Vi har även under vår analys kunnat se att arbetsgruppen har betydelse för det förhållningssätt som den enskilda personalen har till våld. Under intervjuerna har vi kunnat se att de intervjuade personalen pratar kring anmälningar och en av intervjupersonerna påtalar att hon anser att de borde anmäla mer på arbetsplatsen. Samtidigt berättade viss personal att de inte anmälde vid första slaget eller vid enskilda våldssituationer. Anmälningarna kom efter vid flera upprepade händelser. Genom detta har vi sett arbetsgruppen har ett förhållningssätt till våld som innefattar en viss acceptans för våld på arbetsplatsen, vad som är accepterat och inte inom gruppen. Vi har även kunnat se att arbetsgruppen har en betydande roll kring hur synen på våld framställs och hur förhållningssättet till våld då också påverkas. Omsorgspersonalen har utifrån arbetsplatsens kultur en grund av gemensamma värderingar kring hur våld ska hanteras och tolereras, vilket ses som helt naturligt i en organisation sett ur ett symboliskt perspektiv (Bolman & Deal 2012:320). Språket kring våld är en stor faktor för att kunna utläsa dessa värderingar och normer som både kan vara medvetna och omedvetna inom

arbetsgruppen. Vi har genom språket kunnat fånga de intervjuades sätt att prata kring vårt valda fenomen och har då kunnat utläsa olika värderingar och förhållningssätt som finns i arbetsgruppen. Omsorgspersonalen talar om våld men benämner många gånger våld i relation till sig och lägger då skuld på sig själv. Personalen samtalar kring fenomenet som något som de själva kunde förhindrat och tonar då även ner våldet på arbetsplatsen. Det blir i viss mån accepterat av omsorgspersonalen att utstå en viss mängd våld på grund av flera faktorer på arbetsplatsen.

6. Slutdiskussion

Med bakgrund av den tidigare forskning vi tagit del av för att genomföra vår studie samt utifrån vår empiri har vi kunnat se att begreppet våld är ett uppmärksammat ämne i det svenska samhället och något som ofta diskuteras. Våld kan uppfattas och definieras på varierande sätt utifrån olika sammanhang och förknippas mer med vissa yrkesgrupper än med andra. Däremot är våld i arbetslivet inte något som har lika stor del i den svenska forskningen. Vidare är våld mot personal inom äldreomsorgen inte något som uppmärksammas i första hand, varken av forskning, omsorgspersonal eller av dess omgivning. Brukarna sätts många gånger i mer fokus och den diskussionen syns mer i den allmänna debatten. Denna studie visar också likt tidigare forskning att omsorgspersonal upplever våld på arbetsplatsen och är en utsatt yrkesgrupp. Flera av den intervjuade omsorgspersonalen bekräftar i vår studie att de upplevt våld riktat mot sig själva på sin arbetsplats. Däremot tonar många gånger de intervjuade ner allvarlighetsgraden om de upplevda våldshandlingarna på arbetet. På så sätt anser vi att omsorgspersonalen har utvecklat en viss acceptans för våld inom organisationen. En av de anledningar som bidragit till omsorgspersonalens acceptans för våld ser vi är de boendes, omsorgstagarnas diagnos. Det flesta av intervjupersonerna påpekar demensdiagnosen som en anledning till att de äldre personerna handlar och agerar på ett visst sätt vid olika situationer. Vidare är en av dessa handlingar att de äldre utövar våld mot omsorgspersonalen vilket personalen menar beror på de boendes demensdiagnos. Våldet blir därför nerotonat då diagnosen sätts i fokus och omsorgspersonalen ser våldet som en del i arbetet. Detta då de arbetar med äldre som har en demensdiagnos och våldet ses vara en del av den äldres diagnos. Omsorgspersonalen ser inte våldet inom arbetet som det våld som beskrivs i allmänhet utan som något som finns i arbetets vardag, ett våld som bör tålas till viss del. Våldet upplevs inte vara något som arbetsgruppen i första hand ser som ett problem utan problemet uppstår när våldet sker under en längre tid och därmed blir ett mer frekvent

våldsutövande av en eller flera omsorgstagare. Även om personalen påtalar att det funnits perioder där våldet varit frekvent beskrivs ändå att anmälningar inte gjorts i den mån de borde. Det finns en rad olika anledningar till att mörkertalet av ej anmälda våldshändelser är stort. En av anledningarna kan vi med bakgrund av vår studie se vara just sjukdomen, att våldet förknippas i ett sammanhang där det tonas ner och sjukdomar tar mer fokus. På så sätt påverkar sjukdomen att anmälningar inte görs i den utsträckning det borde vid våldshändelser. Våld som sker på ett demensboende blir även ett etiskt och moraliskt dilemma. Demensdiagnosen vet vi och kan styras genom forskning bidrar till att den äldre kan bli aggressiv och hotfull, våld kan då vara en av diagnosens flera symptom. Det blir då ett dilemma för omsorgspersonal då våld inte är accepterat samtidigt som den äldre med diagnosen kanske handlar omedvetet och agerar oförutsägbart vid olika situationer. Omsorgspersonalen hamnar i situationer då de blir utsatta våld och upplever det som våld samtidigt som de inte upplever det våld som något allvarligt. Personalen har många gånger en förståelse för den äldres diagnos och därmed deras våldshandlande.

Vidare är en insikt som uppkommit under vår studie, sjukdomens betydelse för hanteringen av våld på särskilda boenden. Frågan uppstår om våldet kan ses likvärdigt på alla boenden för äldre, oavsett om de äldre har en demensdiagnos eller ej. Kanske skulle resultatet sett annorlunda ut om studien gjorts på ett boende för äldre utan demensdiagnos? Omsorgspersonalen kanske då hade haft en annan syn på våld och en annan acceptans för våldssituationen.

Vi kan vidare, med bakgrund av vårt resultat, dra slutsatser om att synen på våld och vad som anses vara våld kan sättas i relation med arbetsgruppens kultur och dess betydelse. Omsorgspersonalen pratar ofta i termer om vi, vi i gruppen, när de benämner våld och definitioner av våld. Utifrån hur arbetsgruppens kultur har skapats, skapas även en norm för vad som anses vara våld och ej. Gruppen har utifrån dess kultur skapat en stark acceptans kring våld och hur mycket våld rollen som omsorgspersonal ska tåla. Våldet ses som en del av arbetet och något som ingår i yrkesrollen. Omsorgspersonalen uppfattar våld på ett sätt där de efter våldshändelsen ser sig själva som misslyckade och tar på sig skuld för våldet. Genom vårt analysverktyg kan vi dra slutsatser att det även upplever ett misslyckade i sin roll som omsorgspersonal. Utifrån vårt teorival diskursanalys och begreppet subjektsposition som vi finner i diskursbegreppet, kan vi se att omsorgspersonal svarar utifrån sin yrkesroll. I den roll finns vissa föreställningar om hur ett gott arbete utförs. I rollen på arbetet kan det vara av

mindre vikt hur deras egna känslor och upplevelser var vid händelsen. Vikten ligger främst vid att utföra ett gott omsorgsarbete och den äldre sätts då i fokus, trots att våldsutövande sker från den äldre till personalen. Tankar om hur omsorgspersonalens handlingar och beteende påverkar våldet är av större vikt än själva våldshandlingen och personalens egna känslor och mående av våldet. De pratar ofta om vad de kunde gjort annorlunda för att förhindra att en våldshändelse uppstod. De upplever känslor som misslyckande vid våldssituationer som äger rum på arbetet. Vidare uppkommer även tankar på att det egna beteendet och personalens egna handlingar som kan ha provocerat fram våldet hos den äldre. Personalen har svårt att sätta ord på deras känslor och det är först efter frågor som de kan benämna känslor vid våldssituationen. De pratar mer ofta om hur de tänkte vid en situation, hur de skulle förhindra den samt vad som bidrog till händelsens uppkomst.

Detta framkomna resultat bekräftar den tidigare forskning som finns om att våld mot personal inom vård- och omsorg är vanligt förekommande. Vår studies resultat bidrar även till en insikt om att det finns en acceptans bland omsorgspersonal som kan bidra till att en större acceptans växer fram inom yrkesgruppen. Detta kan bidra till att våld anses vara en del av arbetet och något som personal bör tåla då det ingår i rollen som yrkesverksam inom vården. Ytterligare en insikt vi kan ta i vår studie är även det motsatta. Detta ger oss en förhoppning om att våld mer och mer uppmärksammas och anses vara ett icke accepterat inslag inom vård- och omsorgsarbetet. Utifrån studien hoppas vi kunna ge en insikt till omsorgspersonal om att våld inte innebär ett misslyckande i sin yrkesroll. Det är inte heller något som ingår i rollen som omsorgsarbetare och som de själva ska hantera utan att våldsdiskussionen även bör ske på organisationsnivå.

En slutsats vi kan dra av vår studie är att det finns en tydlig acceptans bland omsorgspersonal som är verksamma inom äldreomsorgen riktat mot demensdiagnos för våld riktat mot dem själva på arbetsplatsen. Det är en intressant aspekt då flera av de intervjuade inte hade accepterat den typen av våld i sitt privatliv. Ytterligare en slutsats är att arbetsgruppen påverkar den enskilde arbetstagarens förhållningssätt till våld. Organisationskulturen i arbetsgruppen, i just vår studie, är betydande för personalen och innefattar att en viss acceptans finns för hanterandet och förhållningssättet till våld. Vidare är en slutsats att personalen pratar om våld mot sig själva på ett sådant sätt där de lägger skuldfrågan på sig själva. Den intervjuade personalen frågade sig själva vid sådana våldssituationer vad de gjort för att ha provocerat eller framkallat våldet hos den äldre.

Eftersom vi har gjort en mindre studie som enbart utförts på ett boende är dessa resultat svåra att generalisera. Dock med bakgrund i jämförandet med tidigare forskning bekräftas vårt resultat som uppkommit i studien. Vi kan då därför anse att resultatet är trovärdigt. Vi kommer att avsluta vår diskussion med ett citat som sammanfattar vår studie och dess resultat på ett konkret och tydligt sätt. Citatet omfattar även det dilemma som omsorgspersonalen arbetar i varje dag:

Nä, det är ju inte så roligt ju... Det är ju inte så roligt när man t ex blir sparkad på eller nyper, biter, det gör ju ont och det...(litet skratt) Om man... sen samtidigt, det beror ju på vad man har gjort nu... För så säg en del kan man ju förstå lite i deras sjukdom varför det kanske blir så här ju... mm... Ibland så kanske man accepterar det på nått vis men det ska ju inte hända ändå men det är ju lite deras sjukdom med ju... De hade ju inte gjort så här om de var friska... Jag tror inte det...

6.1 Framåtblick

En framåtblick och ett framtida forskningsförslag som vi anser vara av intresse är vad riktlinjer och policy på arbetsplatser kan ha för betydelse för omsorgspersonalens syn på våld, våldshantering och anmälning av våld. Vid ett större forskningsprojekt hade det varit intressant att jämföra organisationer som en har tydlig policy för hanteringen av våld med organisationer som inte har någon utarbetad och tydlig policy om samma fenomen. Att undersöka eventuella skillnader i hur omsorgspersonal upplever våld och hanterar våld och våldsanmälning med bakgrund av om organisationen har en utarbetad policy eller ej tror vi hade varit en relevant och intressant forskningsstudie att genomföra. Det hade även varit av intresse att se om det eventuellt finns skillnader kring hur personalen påverkas av en policy och hur betydande en policy är för en verksamhet. Vidare vore det även intressant att se om det finns skillnader i arbetsgruppens kultur beroende på om arbetsplatsen har en policy eller ej. I dagens arbetsliv och arbetsplatsledning finns en trend kring skapandet av policys med olika inriktning och grund, för olika ändamål och syften. Vi har av egen erfarenhet haft exempelvis värdegrundspolicys som berör bemötande som vi fått ta del av när vi arbetat inom äldreomsorgen. Policyn har då varit central och tilldelats alla anställda för att de ska arbeta utifrån den policyn. Det skapar också en intressant aspekt i en framåtblick av policyns

faktiska betydelse för en verksamhet och dess personals syn och upplevelser på olika fenomen.

Vi har dock inte haft möjlighet att göra ett sådant stort projekt då vi endast utfört en mindre studie och enbart inriktat oss på en specifik organisation. Vi har däremot kunnat se att studier om våld mot personal inom omsorgen är en intressant inriktning. Genom att även utgå från olika perspektiv och utgångspunkter kan flera intressanta frågeställningar uppkomma om fenomenet och forskning kan genomföras. Vidare kan vi se att intressanta aspekter framkomma genom att sätta fenomenet våld i olika perspektiv kan flera olika intressanta aspekter framkomma. Det går också att hitta nya teorier och åtgärder kring fenomenet då det endast finns en liten del av forskningen som inriktar sig på personalens upplevelser av våld på arbetsplatsen.

7. Referenslista

AFS (1993:2) *Arbetskyddstyrelsens författningssamling* ”Hot och våld i arbetsmiljön”. Elektronisk resurs: http://www.av.se/dokument/afs/AFS1993_02.pdf (Hämtad: 2014-12-02, kl. 13.28)

Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder* uppl 2, Malmö: Liber

Bolman G. Lee & Deal E. Terrence (2012) *Nya perspektiv på organisation och ledarskap*, Lund: Studentlitteratur AB

Dagens Nyheter, (2010) Elektronisk resurs: <http://www.dn.se/debatt/politiker-maste-borjatala-klarsprak-om-aldrevarden/> (Hämtad: 2014-11-18, kl. 10.19)

Dagens Nyheter (2012a) Elektronisk resurs: <http://www.dn.se/nyheter/sverige/svara-brister-pa-demensboende/> (Hämtad: 2014-11-18, kl. 12.34)

Dagens Nyheter (2012b) Elektronisk resurs: <http://www.dn.se/sthlm/den-sjuka-mannen-bands-fast-i-sangen/> (Hämtad: 2014-11-18, kl. 13.26)

Demenscentrum (2011) Elektronisk resurs: <http://www.demenscentrum.se/Forskning/Nyheter/Kraftig-okning-av-demens-bland-de-aldsta/> (Hämtad: 2014-12-02, kl. 14.29)

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Ahrne, Göran (2011) ”Intervjuer” i Ahrne Göran & Svensson, Peter (red.): *Handbok i kvalitativa metoder* Stockholm: Liber

Hallberg, Ulrika (2011) *Hot och våld inom vård och omsorg* Elektronisk resurs: http://www.av.se/dokument/aktuellt/kunskapsoversikt/RAP2011_16.pdf (Hämtad: 2014-10-17, kl. 11.32).

Josefsson, Karin & Ryhammar, Lars (2010) ”Threats and violence in Swedish community elderly care” Elektronisk resurs: http://ac.els-cdn.com/S0167494309000491/1-s2.0-S0167494309000491-main.pdf?_tid=6204407e-5a9f-11e4-9066-

[0000aab0f6b&acdnat=1414060311_cc4b99c5df20cca108e2bed6188559c6](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.045) (Hämtad: 2014-10-10, kl. 09.45)

Jönson, Håkan (2010) *Sociala problem som perspektiv – en ansats för forskning och social arbete* Malmö: Liber

Jørgensen Winther, Marianne & Philips, Louise (2000) *Diskursanalys som teori och metod* Lund: Studentlitteratur

Karlman, Hildur & Lövgren Veronica (2012) ” Etik i forskning och etiska dilemman. En introduktion” i Karlman, Hildur & Lövgren Veronica (red.): *Etiska dilemman – forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*, Malmö: Gleerups utbildning AB

Menckel, Ewa (2000) ”Inledning” i Ewa Menckel (red.): *Hot och våld i vård och omsorg – fakta, forskning och förebyggande arbete*, Helsingborg: AB Boktryck

Nitzelius, Tor & Söderlöf, Göran (2009) *Omsorgernas arbetsmiljö – praktiska typfall i omsorgerna, vården och socialtjänsten* Stockholm: Norstedts juridik AB

Rippon, T. J. (2000) “Aggression and violence in health care professions” i *Journal of Advanced Nursing*, 31(2), 452-460 Elektronisk resurs:
http://www.psychiatry.unimelb.edu.au/centres-units/mnc/admin/ehs_docs/Aggression_and_Violence_in_Health_Care_Professions.pdf
(Hämtad: 2014-10-14, kl. 15.20)

Rodwell, John & Demir Defne (2014) ”Addressing workplace violence among nurses who care for the elderly” I *JONA: The Journal of Nursing Administration*, Volym 44 (3).

Sharipova, Muborak, Borg, Vilhelm & Høgh, Annie (2008) ”Prevalence, seriousness and reporting of work-related violence in the Danish elderly care” Elektronisk resurs:
<http://eds.b.ebscohost.com/ludwig.lub.lu.se/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=64e6a6b8-cf0e-47dd-ab56-1f767dec0a96%40sessionmgr115&vid=8&hid=105> (Hämtad:2014-10-10, kl. 09.30)

Svensson Kerstin (2007) ”Normer, normalitet och normalisering” i Svensson, Kerstin (red.): *Normer och normalitet i socialt arbete*, Lund: Studentlitteratur AB

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*, Stockholm: Vetenskapsrådet

Vårdguiden (2012) Elektronisk resurs:

<http://www.1177.se/Stockholm/Fakta-och-rad/Sjukdomar/Alzheimers-sjukdom/?ar=True>

(Hämtad: 2014-12-02, kl. 14.22)

Wikman Sofia (2012) *Våld i arbetslivet – utveckling, uppmärksamhet och åtgärder nr.30*, Stockholm: US-AB

Åkerström Malin (2002) ”Slaps, punches, pinches but not violence: Boundary Work in nursing homes for the elderly” Elektronisk resurs:

<http://onlinelibrary.wiley.com.ludwig.lub.lu.se/doi/10.1525/si.2002.25.4.515/pdf>

(Hämtad: 2014-12-16, kl 19:00)

8. Bilagor

8.1 Intervjufrågor

Bakgrund

- Hur gammal är du?
- Hur ser din arbetslivserfarenhet ut? Vad har du tidigare arbetat med?
- Hur länge har du arbetat inom vårdarbetet som omsorgspersonal?
- Hur länge har du arbetat på den aktuella arbetsplatsen?
- Hur ser en arbetsdag ut för dig?
- Varför valde du att börja arbeta inom äldreomsorgen? Vad tycker du är det positiva i ditt yrke? Vad ser du som det negativa?

Våldsperspektiv

- Vad definierar du som våld i allmänhet?
- Kan våld vara både fysiskt och verbalt?
- Vilka skillnader eller likheter ser du mellan fysiskt och verbalt våld? På vilket sätt? Hur är skillnaden i allvarlighetsgrad?
- Har du upplevt våld på din arbetsplats?
- På vilket sätt? Kan du ge något exempel på våld i ditt arbete? I vilken situation hände det? Är det någon specifik person du tänker på? Hur ofta hände det?
- Har du upplevt verbalt våld såsom glåpord, hot? Fysiskt, såsom slag, nyp och riv? Hur hanterade du detta i den aktuella situationen?
- **(För intervjuarens kom ihåg: Tidigare berättade du kring definitionen om våld i allmänhet vilket skiljer sig från vad du anser som våld i ditt arbete, hur tänker du kring det?)**
- Diskuteras våld mot personalen på din arbetsplats?
- Om ja, var diskuteras våld på din arbetsplats? (I fikarummet, på VOP möten, på APT, med chefen, i omsorgsarbetet mellan kolleger, dagligen?)
- Hur ser attityden ut till våld på din arbetsplats?
- På vilket sätt pratas det om våld på arbetsplatsen?

Hantering av våld

- Har ni någon policy kring våld på arbetsplatsen?
- Vet du hur du ska gå tillväga vid en våldssituation? Kan du ge ett exempel?

- När är det läge att göra en tillbudsanmälan (till arbetsmiljöverket) om våld på arbetsplatsen?
- Enligt tidigare forskning som vi läst finns det ett stort mörkertal kring våld som inte anmäls till arbetsmiljöverket, varför tror du det är såhär?

Känslor och upplevelser

- Om du har blivit utsatt för någon form av våld på arbetsplatsen (verbalt eller fysiskt), Kan du ge ett exempel på när du blev utsatt för våld?
- Hur mårde du då?
- Hur kände du dig efter händelsen? Var det något som du tänkte kring?
- Vilka känslor kunde du uppleva kring våldssituationen?
- Pratade du med någon efter våldshändelsen? Kände du att du kunde få stöd från kollegor och chef? Vad för slags stöd skulle du vilja ha om du fick bestämma?
- Har du någon gång känt ett obehag för att besöka vissa äldre? Kan du ge ett exempel? Varför kände du ett obehag inför besöket/besöken?
- Hur har du hanterat det här? Är det något som har diskuterats i arbetsgruppen?
- Hur ser din inställning till våld ut jämfört med dina kollegors inställning till våld? (Upplever du att det finns skillnader mellan din inställning och kollegornas? På vilket sätt?)

Avslutande diskussion

- Har vi missat något som du anser vara av vikt?
- (Om någon har längre arbetslivserfarenhet, Hur ser du på förändringen och synen kring våld över tid? Upplever du skillnad, hur då?)