

## Hot och våld i dagliga verksamheter

-En kvalitativ studie om personalens upplevelser av ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning

Andreas Khatibi 910626

Sandra Adell 920722

---

LUNDS UNIVERSITET CAMPUS  
HELSINGBORG

Kandidatuppsats (SOPA63)  
HT 14

Handledare: Lupita Svensson



Antal ord: 16018

## **Abstract**

Title: Threats and violence at day centres - A qualitative study of staffs' experiences of their responsibility to report violence and threats from people with developmental disorders  
(Translated title)

Supervisor: Lupita Svensson

Assessor: Anna Rypi

Threats and violence from people with developmental disorders towards staff are common (Lundström 2006). Nevertheless, the number of incidents is unknown, as staff working with people with developmental disorders do not tend to report cases of threats and violence. Wikman (2012) theorizes that the reason for underreporting, in most professional groups, is that staff tends to normalize threats and violence. People with developmental disorders have limited possibilities to express themselves, which can result in threats and violence that are not intentional (Lundström 2006). The purpose of this study is to increase the understanding of how staff experience reporting threats and violence from people with developmental disorders. The empirical data consisted of seven semi-structured interviews. The analytical tools that were used were normalization, the process of normalization and social categorization. The study suggests that while the staff finds it important to report threats and violence from people with developmental disorders they tend to underreport. The staff normalizes the violence from people with developmental disorders as they experience the violence and threats as something that comes with the job, which they need to tolerate. The staff also experiences a sense of responsibility for violence and threats from people with developmental disorders and find it difficult to establish boundaries for threats and violence.

Key words: Threat, violence, report, developmental disorder, staff, normalization

Nyckelord: Hot, våld, anmälan, utvecklingsstörning, personal, normalisering

## **Förord**

Vi vill först och främst tacka de personer som ställt upp på att bli intervjuade. Utan dem skulle vår undersökning inte ha varit möjlig att genomföra. Vi vill vidare tacka varandra för ett gott samarbete under hela processen. Dessutom uppskattar vi alla råd vi fått från vår handledare och att hon har stöttat oss i skrivandet.

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	6
1.1 Problemformulering .....	6
1.2 Syfte .....	7
1.3 Frågeställningar .....	7
1.4 Avgränsning .....	7
1.5 Förförståelse .....	8
2. Kunskapsläget & tidigare forskning.....	8
2.1 Underrapportering inom vård och omsorg .....	8
2.2 Normalisering av hot och våld .....	12
3. Begreppsdefinitioner .....	13
3.1 Hot inom vård och omsorg.....	13
3.2 Våld inom vård och omsorg .....	13
3.3 Anmälan av hot och våld.....	14
3.4 Utvecklingsstörning.....	14
3.5 Daglig verksamhet.....	15
3.6 Sammanfattning av begreppsdefinitioner .....	16
4. Metod .....	16
4.1 Val av metod .....	17
4.2 Metodens förtjänster och begränsningar .....	17
4.3 Urval & tillvägagångssätt.....	18
4.4 Bearbetning av data och analys .....	20
4.5 Etiska överväganden.....	20
4.6 Reliabilitet och validitet .....	21
4.7 Arbetsfördelning.....	22
5. Teoretiska utgångspunkter .....	23
5.2 Normaliseringsprincipen .....	24
5.3 Social kategorisering .....	24
6. Resultat & Analys .....	25
6.1.1 Det psykiska och fysiska hotet .....	25
6.1.2 Brist på kontroll.....	28
6.1.3 Det synliga våldet.....	29
6.1.4 Det osynliga våldet.....	31
6.2.1 Vikten av att anmäla.....	33
6.2.2 Anmälan av felplacering .....	35

6.2.3 Anmälan – för vem.....	35
6.2.4 Tolerans av hot och våld i arbetet.....	38
6.2.5 Gränsen för en anmälan.....	40
6.2.6 Ansvar över brukarnas agerande.....	42
7. Sammanfattning & avslutande diskussion .....	44
7.1 Framtida forskning.....	47
8. Referenser.....	48
9. Bilagor.....	51
9.1 Bilaga 1 .....	51
9.2 Bilaga 2 .....	52
9.3 Bilaga 3 .....	54

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Hot och våld som förekommer på arbetet är vanligt för många individer. De som jobbar i omsorgsyrken, med utvecklingsstörning, äldre och psykiska sjukdomar arbetar nära och har upprepande kontakt med individer som har ett våldsamt och hotfullt beteende (Menckel, Carter & Viitasara 2000). I en svensk arbetsmiljöundersökning från 2003 framkommer det att vårdare som arbetar med personer med utvecklingsstörning ofta utsätts för våld i arbetet. Undersökningen skildrade att 73,7 procent av vårdarna hade utsatts för våld de senaste 12 månaderna (Lundström 2006). Även SVT har uppmärksammat att personal som arbetar med utvecklingsstörning oftare drabbas av hot och våld än yrkesgrupper som exempelvis poliser och kriminalvårdare (Borgnäs & Larsson 2010).

Även om hot och våld mot personal visar sig ha ökat väljer få att anmäla händelserna. Enligt Wikmans (2012) avhandling finns det ett stort mörkertal inom de flesta yrkesgrupper vilket innebär att trots hotfulla och våldsamma incidenter på arbetsplatser väljer de flesta att inte rapportera händelserna. Wikman (2012) tar i sin avhandling upp Von Hofers beskrivning av att det finns flera faktorer som påverkar om ett brott anmäls eller inte. Faktorer som kan påverka detta är bland annat hur grovt brottet är, vad offret har för relation till den som begått brottet och på hur normbildningen i samhället ser ut. Wikman (2012) menar att det finns en normbildning i samhället som resulterar i att personalen väljer att bortse från hot och våld från brukarna.

I två studier av Menckel et al. (2000) och Lovell & Skellern (2012) framkommer det att hot och våld från brukare med utvecklingsstörning mot personal är vanligt förekommande på arbetsplatser. Vidare att personal som arbetar med personer med utvecklingsstörning väljer att inte anmäla hotfulla och våldsamma händelser på arbetsplatsen trots att det är vanligt förekommande.

En reflektion om varför det görs få anmälningar tas upp i Lundströms (2006) avhandling. Författaren beskriver i sin avhandling hur personer med utvecklingsstörning ofta har begränsade möjligheter till kommunikation och att arbetet med utvecklingsstörning därför är väldigt utmanande. Detta kan resultera i hot och våld från brukare med utvecklingsstörning

som inte är med avsikt. Personer med utvecklingsstörning är en utsatt grupp och är beroende av sina vårdare. Dessa oförmågor och denna utsatthet som Lundström (2006) beskriver resulterar i att personalen väljer att bortse från hotet och våldet från brukarna, vilket leder vidare till att personalen undviker att göra en anmälan.

Personalen undviker att anmäla trots att hot och våld från brukare med utvecklingsstörning ökat och därför är det viktigt att belysa personalens upplevelser av att anmäla hot och våld. Likaså då det inte finns tillräckligt med forskning om hot och våld från personer med utvecklingsstörning enligt Menckel et al. (2000) ansåg vi att ämnet var viktigt att undersöka för att få en ökad förståelse för hur personalen upplevde att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning.

## **1.2 Syfte**

Syftet med denna studie är att öka förståelsen för hur personalen upplever ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning.

## **1.3 Frågeställningar**

– Hur definierar personal på dagliga verksamheter hot och våld från brukare med utvecklingsstörning?

– Hur upplever personal på dagliga verksamheter ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning?

## **1.4 Avgränsning**

Vi har i vår undersökning avgränsat oss till brukare med utvecklingsstörning från funktionsnedsättning då detta är en mycket bred kategori. Inom funktionsnedsättning räknas alla typer av nedsättningar in och därför väljer vi att avgränsa. I den här undersökningen har vi valt att *inte* avgränsa oss till en specifik utvecklingsstörning och detta beror på att det inom daglig verksamhet finns olika typer och nivåer av utvecklingsstörning.

## 1.5 Förförståelse

Något som vi båda har uppmärksammat från tidigare erfarenheter av att ha arbetat på dagliga verksamheter, inom äldreomsorgen, behandlingshem och på socialtjänsten är att finns en stor risk att bli utsatt för hot och våld från brukare. Vi upplevde att det inte fördes en diskussion på de arbetsplatser vi var på, om hur personalen skulle agera vid hot och våld och när en anmälan skulle göras. Vi har aktivt arbetat med att vår förförståelse inte ska påverka vår tolkning av resultatet. Detta har vi gjort genom att tolka intervjupersonernas citat och svar utan att blanda in den förförståelse som vi har med oss.

## 2. Kunskapsläget & tidigare forskning

Vi har använt oss utav sökmotorerna LUBsearch, Swepub och Libris när vi letat efter forskning. Vi har sökt på ord som *reporting violence, threat, developmental disorder, staff, intellectual disability, hot, våld, personal* och *utvecklingsstörning* etc. När vi sökt artiklar och studier har vi avgränsat oss till de som är peer-reviewed. Den forskning som vi har hittat om anmälan av hot och våld från brukare med utvecklingsstörning har varit begränsad. Av denna anledning har vi läst in oss på undersökningar där det förekommer en underrapportering av hot och våld från brukare mot personal inom äldreboenden, gruppboenden och sjukvården. Även om personalen inom dessa organisationer kommer i kontakt med olika brukare och har olika arbetsuppgifter finns det ändå en relation mellan personal och brukare som kan likna den relation som finns mellan den personal som arbetar med brukare med utvecklingsstörning. Vidare eftersom forskningen inom det ämne vi undersöker är begränsad har vi använt oss av en artikel och en handbok som vi hittat när vi läst in oss på området och som förvisso inte är forskning men som är relevant kunskap inom området.

### 2.1 Underrapportering inom vård och omsorg

I Alstermarks (2012) artikel "Polisen: hot och våld ska anmälas" i *kommunalarbetarens fackförbundstidning* beskrivs det att allt arbetsrelaterat hot och våld ska anmälas. Denna artikel är inte baserad på forskning men den har betydelse för vår undersökning då den bidrar med en ökad förståelse genom personer som har kunskap och är insatta i varför personal inte anmäler hot och våld. I artikeln beskriver Alstermarks (2012) intervjuperson Anders Wallenius, skyddsombud inom psykiatri att personal ska göra en anmälan om de känner obehag på arbetsplatsen. Men trots detta väljer få att anmäla arbetsrelaterat hot och våld enligt



Wallenius. I Alstermarks (2012) intervju med Wallenius berättas det att både grövre och lindrigare hot och våld förekommer inom psykiatrin där han arbetar. Wallenius uppger att få väljer att göra en anmälan eftersom många upplever en rädsla för att personuppgifter ska offentliggöras vid en rättegång. Vidare beskriver Wallenius att det är viktigt att personalen anmäler hotfulla och våldsamma incidenter på arbetet för att understryka att det inte tolereras. Wallenius uppger i artikeln att grövre våld oftare anmäls än lindrigt våld som till exempel verbala hot och slag. Anledningen till att allt hot och våld inte alltid anmäls kan enligt Wallenius ha att göra med svårigheten med att definiera var gränsen går för en anmälan. Wallenius uppger även i Alstermarks (2012) artikel att han till exempel själv som yrkesverksam struntat i att anmäla en örfil från en brukare.

Vidare i Alstermarks (2012) artikel beskrivs det i intervjun med Mats Karlsson, kriminalkommissarie i Stockholm, hur viktigt det är att föra en dialog i personalgruppen om vad som faktiskt är hot och våld. Karlsson beskriver att personalen ska anmäla, oavsett om brukaren som utför handlingen har en diagnos eller inte. Om personalen anmäler en brukare som har en diagnos kan det resultera i att personen inte får någon påföljd men det är viktigt att göra en anmälan för att visa att det finns brister i arbetsmiljön (Alstermark 2012).

I handboken *Hot och våld i arbetslivet* från Akademikerförbundet SSR (2011), det fackliga yrkesförbundet för samhällsvetare, beskrivs det att alla incidenter där hot eller våld förekommer både ska dokumenteras och undersökas. Denna handbok är inte heller forskning men den bidrar till vår undersökning genom att den förklarar hur en anmälan ska gå till och varför personal inte upplever att anmäla sina brukare hjälper. Det förklaras att det alltid ska göras en anmälan till Försäkringskassan, Arbetsmiljöinspektionen och polisen. Att få väljer att anmäla hotfulla och våldsamma incidenter på arbetsplatsen menar Akademikerförbundet SSR (2011) kan vara ett resultat av att personalen som utsätts inte uppfattar det som allvarligt, eller att personalen upplever att en anmälan inte har någon betydelse.

Lovell & Skellern (2012) undersöker i studien "Tolerating violence: a qualitative study into the experience of professionals working within one UK learning disability service" personalens erfarenheter av våld och anledningar till underrapportering av våld från personer

med utvecklingsstörning. Personalen som arbetade med brukare med utvecklingsstörning intervjuades om sina erfarenheter. Det framkom i studien att den yrkesverksammas definition av våld påverkade huruvida händelsen anmäldes eller inte. Personalen upplevde våld väldigt olika, vilket vidare resulterade i en underrapportering (Lovell & Skellern 2012).

Menckel et al. (2000) undersökte i studien "Violence towards caregivers of persons with developmental disabilities" våld från personer med utvecklingsstörning mot personal. Undersökningen genomfördes på en institution i Stockholm med 110 personer med utvecklingsstörning. Under de sex veckor som studien genomfördes uppmärksammades över 3000 incidenter av våld mot personal. Studien illustrerade att det var en stor underrapportering av våld. Det framkom från studien att de våldsamma incidenterna inte alltid anmäldes av personal eftersom de kände en viss skam eller att de brustit i sitt ansvar gentemot brukarna. Personalen beskrev att de kände att deras agerande påverkade brukaren och menade att det var deras begränsade agerande som resulterade i att våldet eskalerade (Menckel et al. 2000).

I en annan studie av Lovell, Skellern & Mason (2011) "Violence and under-reporting: learning disability nursing and the impact of environment, experience and banding" undersöktes 411 sjuksköterskors erfarenheter av våld från brukare med utvecklingsstörning i arbetet de senaste 6 månaderna. Studien genomfördes i Storbritannien på olika institutioner och hade som syfte att skilja mellan våld från brukare som rapporterats vidare och incidenter där våld förekommit men inte anmälts. Det framkom från studien att 74.6 procent av deltagarna i studien hade upplevt våld under de senaste 6 månaderna. Av de undersökningspersonerna som deltog i studien och som hade upplevt våld under de senaste 6 månaderna uppgav 18.2 procent att de hade anmält alla händelser medan 15.6 procent anmälde inte alls och resterande endast anmält ett fåtal incidenter. De som valde att inte anmäla det arbetsrelaterade våldet upplevde att faran inte var väsentlig, att det var slöseri med tid att göra en anmälan. Vidare visade undersökningen att det var vanligare att sjuksköterskorna anmälde våldsamma incidenter om de stöttades av kollegor, chefer och organisationen (Lovell et al. 2011).

I Sharipovas, Borgs & Hoghs (2008) undersökning "Prevalence, seriousness and reporters of

work-related violence in the Danish elderly care” fick personal på 36 olika äldreboenden runt om i Danmark svara på en enkät om arbetsrelaterat våld och anmälan av våld. Det framkom från undersökningen att var fjärde person hade utsatts för arbetsrelaterat våld under år 2005 och att det i 90 procent av fallen var orsakat av brukarna. Av de som hade blivit utsatta framkom det att var tredje uppskattat minst en av händelserna som väldigt allvarlig. Det mest vanliga förekommande våldet mot personal illustrerades som att bli slagen, nypt och riven. Att bli sparkad och fasthållen beskrevs också som rätt vanligt. Mindre vanligt var det att fysiska objekt kastades mot personal. Det framkom i undersökningen att våldet uppfattades som mindre allvarligt när det orsakats av brukarna. Vidare framkom det att endast 22 procent av de som hade varit med om våld anmält det. Undersökningen illustrerade att personal inte valde att anmäla då det var tidskrävande, för att de inte ansåg att det gjorde någon skillnad och då de såg våldet som en del av arbetet som måste tolereras.

Lundström (2006) har i sin avhandling ”Våld – utmaning och utmattning: vårdares utsatthet och upplevelser i samband med våld i gruppboendestäder för personer med utvecklingsstörning” gjort fyra delstudier. Syftet med delstudierna var att undersöka om det inom gruppboendestäder existerar våld mot personalen från brukare med utvecklingsstörning. Lundström (2006) undersöker i delstudierna om personalens personlighet och om arbetsklimatet påverkar personalens upplevelser av våldet på gruppboendestäder. I första delstudien undersökte Lundström (2006) dels personalens bakgrund och dels utsattheten av våld på arbetsplatsen. I delstudierna II och III undersöktes deras personlighet och upplevelser av arbetsplatsen. Den sista delstudien IV bestod av 50 intervjuer med 44 personer från olika personalgrupper. Det som Lundström (2006) kom fram till utifrån studierna var att 31 procent av undersökningspersonerna under det senaste året hade blivit offer för våld från brukarna på boendet. Den vanligaste typen av våld var det fysiska våldet.

Vidare visar studien att det fanns en signifikant skillnad gällande vilken ålder personalen hade som faktiskt anmälde våldsamma upplevelser. Fler yngre valde att anmäla utsattheten av våld än äldre. En orsak till det som Lundström (2006) beskriver är att den yngre personalen sätter en tidigare gräns när våldet utvecklas till en nivå som inte tolereras. Författaren uppmärksammar därmed att äldre och personal med lång erfarenhet väljer att inte rapportera i samma utsträckning. Lundström (2006) tolkar det som att de inte anser att det hjälper att anmäla eftersom de har en längre tid blivit utsatta för våld, att de har blivit vana vid våldet och att det blivit en del av arbetet. En stor orsak till underrapporteringen är att det ses som ett

personligt misslyckande med att rapportera sin brukare, att en rapportering kan leda till att det kommer upp i rätten och att vara utsatt för våld är en del av arbetet.

## **2.2 Normalisering av hot och våld**

Lundström (2006) refererar vidare i sin avhandling ” Våld – utmaning och utmattning: vårdarens utsatthet och upplevelser i samband med våld i gruppboenden för personer med utvecklingsstörning” till organisationen Occupational Safety and Health Administration (OSHA) som tar upp att den rapportering som finns om våld från brukare inte är realistisk och att det är en mycket större förekomst av utsatthet av våld på arbetsplatser. Författaren menar att detta kan bero på att det finns en föreställning inom vissa organisationer som socialtjänsten och hälsovården att våld är en aspekt av arbetet och därför bör tolereras. Att underrapporteringen är så pass stor kan visa att det saknas rutiner gällande rapportering. Likaså kan det bero på att personalen upplever att det inte gör någon skillnad om de anmäler våldet från sina brukare och därför ser de inte meningen med att anmäla (Lundström 2006). Enligt Lundströms (2006) avhandling uppmärksammades det att det fanns en form av normalisering av våldet från brukarna mot personalen. Våldet som personalen utsattes för skapade en viss belastning och undersökningspersonerna beskrev en känsla av maktlöshet. Det framkommer från studien att personalen efter att ha utsatts för våld från brukarna fick hålla tillbaka sina känslor för att kunna fortsätta utföra sitt arbete. Vidare beskriver Lundström (2006) att det fanns en viss tolerans till våldet bland personalen, att våldet från brukarna bortförklarades. De intervjuade i avhandlingen menar att genom att brukarna blir trygga i relationen till dem reagerar brukarna med våld när det uppstår svårigheter med kommunikationen. Våldet blir därför ett uttryck för brukarnas förtroende för personalen.

Isaksson, Åström & Graneheims (2009) analyserar i sin studie ”Female caregivers’ experiences of exposure to violence in nursing homes” kvinnors berättelser om våldsamma situationer och om hur det ser ut att vara utsatt på äldreboenden. Isaksson et al. (2009) förmedlar att det genom berättelserna från de intervjuade framkommer en normalisering av våldet. Det finns olika upplevelser av våldets innebörd bland kvinnorna och det lyfts fram att personalens utsagor är olika beroende på vilken tolkning de har av våldet och att det bortförklarats av kvinnorna. Det sker indirekt en normalisering av våldet då det framkommer att det ursäktas och att det är en del av arbetet att bli utsatt. Den normaliserade bilden av våldet skapar risker i arbetet och att vara utsatt tolereras. Det gör att personalen inte

ser sig själva som offer då personalen har en annan bild av vad våld innebär (Isaksson et al. 2009). Vidare framkommer det att normaliseringen av våldet på arbetsplatsen skapar begränsningar gällande vilket våld som ska anmälas. Isaksson et al. (2009) poängterar att normaliseringen påverkar huruvida det anmäls eller inte.

### **3. Begreppsdefinitioner**

I detta avsnitt har vi tagit upp begrepp som vi kontinuerligt använt oss utav i vår undersökning. De begrepp vi har definierat är: hot inom vård och omsorg, våld inom vård och omsorg, anmälan av hot och våld, utvecklingsstörning och daglig verksamhet. Dessa begrepp som vi har nämnt har vi definierat för att öka läsarens förståelse för dem i vår undersökning. Vidare behövde vi få en uppfattning om begreppen för att kunna besvara våra frågeställningar om intervjupersonernas definitioner av hot och våld och hur personalen upplever ansvaret att anmäla brukarna.

#### **3.1 Hot inom vård och omsorg**

Begreppet hot kan ha flera olika betydelsers och kan definieras olika beroende på vem det är som tolkar beteendet. I Arbetsmiljöverkets (2011) rapport "Hot och våld inom vård och omsorg" tas Arnetz definition av hot upp som verbala eller skriftliga yttranden om fysiskt våld eller skadegörelse. Vidare beskriver Arbetsmiljöverket (2011) i sin rapport att hot från brukaren både kan vara riktat mot personal och mot brukaren själv. Exempel på hot mot brukaren själv kan vara att personen hotar om självmord. Vidare beskrivs det att även ett hot mot personalen kan innebära nedsättande kommentarer, aggressiva gester och sexuella trakasserier. Om brukaren brister i att visa respekt kan det även upplevas som hotfullt beteende mot personalen (Arbetsmiljöverket, 2011).

#### **3.2 Våld inom vård och omsorg**

Våld kan ta sig uttryck på flera olika sätt och det är därför viktigt att ha en öppen och bred förklaring av begreppet våld. Begreppet våld beskrivs som en handling som görs med uppsåt och som kan resultera i skador hos en person. Dessa skador kan både ta sig uttryck psykiskt och fysiskt (Arbetsmiljöverket, 2011). Ett flertal forskare som behandlas i Arbetsmiljöverkets (2011) rapport har strävat efter att skapa en entydig definition av begreppet våld men det råder en viss oenighet om vad begreppet våld verkligen innebär. Medan Stenmetz beskriver i

rapporten att våld kan ske genom fysisk skada beskriver Strasburg i sin definition att våld även kan ha en psykisk skada på personen. Vidare förklarar Rippon att det inte finns någon skillnad mellan begreppen våld och aggression. Våld beskrivs som ett beteende som syftar till att göra någon illa. Våldet kan ta sig uttryck både verbalt och fysiskt, det kan vara aktivt och passivt. Nolan et al. berättar i rapporten att våld kan vara fysiskt och ta sig uttryck genom att sparkas, slåss, spottas och bitas men att det även kan vara verbalt. Åström et al. menar att personalen kan ha väldigt olika definitioner av våld och tåla olika mycket. Det som personalen uppfattar som ett våldsamt beteende bör därefter bedömas som en våldshandling (Arbetsmiljöverket, 2011).

### **3.3 Anmälan av hot och våld**

Enligt arbetsmiljölagen (1977:1160) har arbetsgivaren och andra skyddsansvariga en skyldighet att se till att hot och våld utreds och förebyggs på arbetsplatsen. Om personal utsätts för hot och våld eller om det har funnits en påtagande risk för att utsättas har personalen som ansvar att göra en tillbudsanmälan till arbetsledaren. Vidare ska det ske en arbetsskadeanmälan om personalen har tagit skada. Det är arbetsgivarens ansvar att göra en arbetsskadeanmälan. Rapporteringen ska bland annat innehålla vem det är som har utsatts, en beskrivning av incidenten, de åtgärder som tagits för att förebygga händelsen samt de som varit med och gjort anmälan (Lundström & Isaksson 2012). I vår uppsats kommer vi att undersöka personalens upplevelser av att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning. Den typ av anmälan som vi lägger fokus på i undersökningen är tillbudsanmälan. Begreppen rapportering och anmälan används av Lundström & Isaksson (2012) växelvis och har samma funktion. Av den anledningen kommer vi att använda oss utav båda begreppen i uppsatsen.

### **3.4 Utvecklingsstörning**

På Nationalencyklopedins hemsida beskrivs utvecklingsstörning som en intellektuell funktionsnedsättning då det finns svårigheter i personens intellektuella förmåga (Ottosson & Malmquist 2014). Enligt Gotthard (2007) har begreppet intellektuell funktionsnedsättning samma betydelse som utvecklingsstörning. I vår undersökning använder vi begreppet utvecklingsstörning eftersom begreppet förekommer i den forskning vi tagit del av och även på de dagliga verksamheter vi haft kontakt med. Begreppet utvecklingsstörning är inte en sjukdom, utan beskrivs som ett livslångt tillstånd där personer med utvecklingsstörning kan

ha vissa svårigheter inom vissa förmågor (Gotthard 2007). Wallin och Holmbom (2014) beskriver utvecklingsstörning som att det finns brister i vanliga förmågor som sociala, teoretiska och praktiska förmågor. Den sociala förmågan innebär att det kan finnas svårigheter med att föra ett samspel med andra människor. Enligt den teoretiska förmågan har personer svårt att ta in information och lära sig nya saker som att läsa och skriva. Den praktiska förmågan innebär att det finns svårigheter med att klara av vardagliga sysslor som att ta hand om sin hygien eller städning. Enligt Wallin & Holmbom (2014) har personen en utvecklingsstörning om den har svårigheter i minst två av dessa förmågor som nämnts och har en begränsad intelligens. Vidare tar Folkesson & Kollberg (2000) upp och förklarar de tre olika nivåerna inom utvecklingsstörning som förekommer i Kyléns begåvnings teori. Dessa nivåer delas in i grav, måttlig och lindrig utvecklingsstörning. Grav utvecklingsstörning innebär att personen har samma kognitiva utveckling som en 0-2 åring. Denna grupp uppfattar endast det som sker här och nu och har ett begränsat talspråk. Måttlig utvecklingsstörning motsvarar en 2-7 åring kognitiva utveckling. Personer med måttlig utvecklingsstörning uppfattar världen endast genom tidigare upplevelser. De har en begränsad förmåga att förstå språket. Personer med lindrig utvecklingsstörning har en kognitiv förmåga som motsvarar en 7-12 åring. De förstår sin omvärld rätt bra men den är begränsad till tidigare erfarenheter och berättelser om omvärlden. De har ett fungerande språk men kan ha svårigheter med abstrakta ord. Det finns även medicinska definitioner på begreppet utvecklingsstörning. Den medicinska definitionen innebär att utvecklingsstörningen ska ha orsakats av en hjärnskada eller sjukdom under utvecklingsperioden, innan 16 års ålder (Grunewald 2004; Ottosson & Malmquist 2014; Söderman & Nordlund 2005). Vidare beskriver Calais von Stokkom & Kebbon (2000) att begreppet skapas i samspel mellan samhället och individen. I vår egen definition av begreppet har personer med utvecklingsstörning svårigheter med olika färdigheter som det abstrakta tänkandet och svårigheter med sociala samspel till andra människor.

### **3.5 Daglig verksamhet**

Personer med utvecklingsstörning har samma behov som alla andra när det kommer till arbete. Syftet med att ha ett arbete är att skapa sociala relationer och är inte endast en källa till försörjning. Personer med utvecklingsstörning har ofta inte samma möjligheter på arbetsmarknaden som andra. För personer med utvecklingsstörning finns det en möjlighet att komma till en daglig verksamhet där det utförs enklare arbeten och där det inte finns krav på

att vara produktionsinriktad. Målet är istället att aktivera brukarna till att ha någon form av sysselsättning. Sysselsättningen ska vara anpassad för brukarens prestationsförmåga (Tideman 2000a). Det övergripande syftet med daglig verksamhet är att brukare ska kunna få ett meningsfullt arbete och att få en bredare social interaktion med andra människor. Dagliga verksamheter kan se väldigt olika ut, antingen har de egna lokaler som de arbetar på, så kallade dagcenter eller så arbetar de på vanliga arbetsplatser med extra stöd (Gotthard 2007). De dagliga verksamheter som vi kommer att utföra våra intervjuer på arbetar både inom dagcenter och på vanliga arbetsplatser med syftet att komma ut i ett arbetsliv. Enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, (LSS), har personer med utvecklingsstörning enligt § 1 p1 rätt till insatser från LSS. Vidare har personer med utvecklingsstörning som inte arbetar eller utbildar sig rätt till insatser i form av daglig verksamhet enligt § 9 p10 LSS.

### **3.6 Sammanfattning av begreppsdefinitioner**

Begreppet hot definieras av Arnetz i Arbetsmiljöverkets (2011) rapport som en handling som tar sig uttryck verbalt genom yttranden av fysiskt våld eller skadegörelse. Vidare beskrivs det i rapporten att hotet kan vara riktat mot personal eller mot brukarna själva och att det kan ta sig uttryck psykiskt och fysiskt. Våld däremot har flera olika definitioner men enligt forskarna Strasburg, Rippon, Nolan et al. i Arbetsmiljöverkets (2011) rapport kan våld både skada än fysiskt och psykiskt. Dessutom kan fysiskt våld enligt Nolan et al. i Arbetsmiljöverkets (2011) rapport innebära att personen sparkas, slåss eller spottas och det psykiska våldet kan vara verbalt. Anmälan av hot och våld definieras i denna undersökning som ett ansvar som personalen har av att anmäla brukare genom att rapportera och göra en tillbudsanmälan till arbetsledaren (Lundström & Isaksson 2012). Vi definierar begreppet utvecklingsstörning som de personer som har en nedsatt intellektuell funktionsnedsättning som har vissa oförmågor som kan ta sig uttryck i olika nivåer. Vidare beskrivs daglig verksamhet som en insats där personer med utvecklingsstörning får chansen till en sysselsättning eller ett arbete (Tideman 2000a).

## **4. Metod**

I avsnittet presenteras den metod vi använt oss utav i vår undersökning. Vi har gjort en kvalitativ forskning med hjälp av semistrukturerade intervjuer. I början av avsnittet har vi presenterat vår metod och motiverat denna. Vidare har vi tagit upp och beskrivit förtjänsterna



och begränsningarna med vår metod, beskrivit hur vi gjort vårt urval och förklarat hur vi har gått tillväga med intervjuerna och hur vi bearbetat vår empiri. Dessutom har vi tagit upp och diskuterat de etiska överväganden vi gjort samt fört en diskussion om metodens reliabilitet och validitet. Slutligen har vi beskrivit hur arbetsfördelningen mellan oss har sett ut.

#### **4.1 Val av metod**

I vår uppsats har vi undersökt hur personal på dagliga verksamheter i Stockholm definierar hot och våld samt hur de upplever ansvaret att anmäla brukare med utvecklingsstörning. Det vi har strävat efter i denna undersökning är att öka förståelsen för hur personalen upplever det ansvar den har av att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning. För att på bästa sätt kunna belysa vårt syfte och besvara våra frågeställningar har vi därför använt oss av kvalitativ intervjumetod. I den kvalitativa metod vi använt oss av har vi lagt tyngd på personalen, hur de tolkar och upplever det ansvar den har av att anmäla hot och våld utifrån deras sociala verklighet (Bryman 2011). Vi har gjort semistrukturerade intervjuer och det gav oss möjligheten att ta upp frågor från intervjuguiden (se bilaga 3) som vi behandlade under intervjuerna. En av fördelarna med våra semistrukturerade intervjuer var att vi ställde följdfrågor under intervjuerna beroende på hur samtalet utformades. Vi utgick från våra frågor i vår intervjuguide (se bilaga 3) men nya frågor uppkom och diskuterades under samtalet. Det vi upplevde under intervjuerna var att de intervjuade samtalade öppet med oss om frågorna från intervjuguiden (se bilaga 3) och gav oss utförliga svar (Aspers 2007; Bryman 2011). Något vi uppmärksammade under intervjuerna var att samtalet ibland skiftade fokus från undersökningens huvudsakliga syfte. Vi upplevde att undersökningsspersonernas svar ibland kunde tolkas på olika sätt av oss vilket resulterade i att intervjuerna emellanåt tog olika riktningar och att vi ibland fick svar på frågor som inte hade med undersökningens syfte att göra (Bryman 2011).

#### **4.2 Metodens förtjänster och begränsningar**

I val av metod har vi beskrivit förtjänsterna och begränsningarna med att använda semistrukturerade intervjuer. I detta avsnitt har vi skildrat olika förtjänster och begränsningar med kvalitativ metod. En av förtjänsterna med att vi har gjort kvalitativa intervjuer är att det har bidragit till en ökad förståelse för hur personalen upplever ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning vilket även är vårt syfte i den här undersökningen.

Genom intervjuerna har vi fått komma nära undersökningspersonerna och fått en inblick i deras beskrivelser av miljön och upplevelser om ämnet (Ahrne & Svensson 2011; Bryman 2011). Genom att vi utgick från några frågor under intervjuerna (se bilaga 3) och lät samtalet föras naturligt upplevde vi att undersökningspersonerna kom till tals. Detta upplevde vi gav personalen möjligheten att uttrycka sig öppet om sina tankar och åsikter (Bryman 2011). En begränsning med att vi använt oss av kvalitativa intervjuer kan ha varit att vi som intervjuare påverkat personalens beteende och svar. Då vi delat upp intervjuerna mellan oss, kan våra olika personligheter och våra olika sätt att samtala haft en påverkan på informanterna. Dessutom kan detta ha påverkat det resultat som vi kommit fram till i vår undersökning (Aspers 2007; Bryman 2011). Intervjuerna utfördes på deras arbetsplats och därav kan de ha känt sig mer bekväma då de var i en miljö där de brukar vistas i, vilket vidare kan ha resulterat i att de öppnat upp sig mer än de skulle gjort i en främmande miljö (Bryman 2011). Vi upplevde att undersökningspersonerna kan ha anpassat sina svar efter vad de antog att vi sökte för svar. Vidare kan vår egen förförståelse om ämnet ha påverkat hur vi har analyserat och tolkat undersökningspersonernas svar även om vi försökt att undvika detta (Aspers 2007). Ytterligare en annan begränsning vi ser med kvalitativ metod är att det inte går att generalisera från undersökningen då vi endast intervjuat personer från några dagliga verksamheter i Stockholm. Svaren skildrar endast de intervjuades definitioner av hot och våld samt deras upplevelser av ansvaret att anmäla hot och våld från brukare (Bryman 2011).

#### **4.3 Urval & tillvägagångssätt**

En av oss har tidigare arbetat inom olika dagliga verksamheter och vi tog kontakt med verksamhetsledaren för dessa dagliga verksamheter. Vi tog telefonkontakt med verksamhetsledaren och informerade honom om vår undersökning och om möjligheten fanns att få komma till verksamheterna och intervju personal. Verksamhetsledaren tog kontakt med tre relevanta verksamheter som ville ställa upp. Vi hittade dessa relevanta undersökningspersoner som arbetar inom daglig verksamhet med brukare med utvecklingsstörning genom ett målinriktat urval. Eftersom syftet med undersökningen var att öka förståelsen för hur personal på dagliga verksamheter upplever ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning vände vi oss till tre olika dagliga verksamheter i Stockholm (Bryman 2011). Verksamheterna som vi kom i kontakt med hade brukare som befann sig i olika nivåer och hade olika utvecklingsstörningar. Vi vände oss till dagliga verksamheter eftersom det både förekommer omvårdnad och omsorg på verksamheterna för

brukaren och det finns en arbetsrelation gentemot brukarna. I arbetsrelationen ingår det att motivera och engagera brukarna i att utföra aktiviteter vilket skulle kunna lägga press på brukarna som de inte har på samma sätt i sin hemmiljö. Vi skickade ut ett informationsblad (se bilaga 1) till verksamhetsledaren som vidarebefordrade detta till de aktuella verksamheterna. Därefter tog vi kontakt via telefon med de aktuella dagliga verksamheterna och bokade in 8 intervjuer med personalen. Vi valde att inte skicka ut intervjuguiden (se bilaga 3) eftersom vi intervjuade flera personer från samma enhet och ville undvika att undersökningspersonerna påverkades av andra i personalen genom att det fördes en diskussion om frågorna innan intervjuerna. Detta gjorde vi eftersom intresset låg i att skildra frågeställningarna, deras personliga definitioner av hot och våld och personalens upplevelser av ansvaret att anmäla brukare med utvecklingsstörning. Vi upptäckte att vi inte hade informerat i informationsbladet eller i första kontakten med enheterna om att vi önskade att spela in intervjuerna via diktafon. Vi tog åter kontakt med enheterna och fick muntliga samtycken om att använda diktafon från majoriteten av intervjupersonerna. Två av de personer som vi intervjuade ville däremot inte bli inspelade. Innan intervjuerna utförde vi pilotintervjuer för att utvärdera vår intervjuguide (se bilaga 2) och sedan reviderade vi intervjuguiden (se bilaga 3). Under intervjuerna informerade vi undersökningspersonerna återigen om att undersökningen är konfidentiell, att intervjun är helt frivillig och fick återigen muntligt samtycke till att använda diktafon från de som tidigare gett sitt godkännande. Vi fick kontakt med 8 personer som ställde upp på att bli intervjuade. Vid intervjutillfället blev en av intervjupersonerna sjuka och därav fick vi 7 intervjuer. Av dessa 7 personer var det 5 kvinnor och 2 män. Intervjuerna varade i cirka 30-45 minuter och vi transkriberade intervjuerna i dess fulla längd. Under intervjuerna kunde vi se olika svarsmönster som återkom vilket resulterade i att vi uppnådde mättnad i bearbetningen. Mättnaden kom till genom att vi jämförde och analyserade svaren efter intervjuerna och under transkriberingen. Detta gjorde det möjligt för oss att dra en slutsats av frågeställningarna (Ahrne & Svensson 2011). Intervjuerna genomfördes på slutet av dagen när brukarna inte var kvar på verksamheten. Vidare gjordes intervjuerna i avskildhet från resten av undersökningspersonerna på verksamheten. Majoriteten av intervjuerna gjordes enskilt eftersom vi ville ha de intervjuades personliga definitioner och upplevelser. Däremot var det två intervjupersoner som inte ville genomföra intervjuerna enskilt och det gjorde att vi fick anpassa oss efter intervjupersonernas önskemål. Eftersom vi inte hade ett stort urval av intervjupersoner valde vi att göra intervjun med båda undersökningspersonerna tillsammans. Intervjuerna genomfördes av endast en intervjuare vid

intervjutillfällena.

#### **4.4 Bearbetning av data och analys**

Under intervjuerna använde vi oss utav diktafon för inspelning vilket också gjorde det enklare för oss att transkribera och koda materialet (Bryman 2011). Innan första intervjutillfället gjorde vi pilotintervjuer där vi intervjuade varandra och även andra personer utifrån vår intervjuguide (se bilaga 2) för att testa att vår intervjuguide och att inspelningsredskapen fungerade som de skulle (Bryman 2011). Anledningen till att vi valde att spela in intervjuerna var för att inte missa viktiga uttalanden som vi hade kunde missa om vi bara hade antecknat på alla intervjuerna (Jönson 2010). Vidare transkriberade vi ut hela intervjuerna ordagrant för att vi skulle få ut mycket material till analysen (Bryman 2011).

Vi var medvetna om att två av undersökningsspersonerna inte ville bli inspelade vid intervjuerna vilket ledde till att vi kan ha missat delar av samtalet. För att vi skulle få ut det mesta av samtalen ändå satt vi direkt efter intervjuerna och transkriberade. Efter att vi hade transkriberat alla intervjuer började vi med att koda materialet. Vi kodade vårt material genom att vi läste alla transkriberingar högt, började strukturera och sortera materialet utifrån de gemensamma teman som vi fann i texterna (Jönson 2010). Kodningen utförde vi manuellt genom utskrifter av transkriberingen som vi färgkodade utifrån de teman som vi hade uppfattat och skrivit i marginalen. När vi sedan analyserade materialet plockade vi ut citat från transkriberingarna och samlade ihop dessa i olika dokument under de teman som vi funnit.

#### **4.5 Etiska överväganden**

Vi tog hänsyn till etiska överväganden under hela undersökningen för att minska riskerna för att intervjupersonerna skulle ta skada av att delta i undersökningen. Vi utgick från de fyra huvudkraven i vetenskapsrådets forskningsetiska principer (2002). I informationsbrevet (se bilaga 1) informerade vi våra undersökningsspersoner om syftet och bakgrunden till undersökningen. Vidare fick undersökningsspersonerna kännedom om att intervjuerna var helt frivilliga, att de kan påverka sin medverkan genom att avbryta intervjun närsomhelst. I kontakten med de olika dagliga verksamheterna informerade vi även om undersökningens olika moment vilket vi även gjorde under intervjuerna. Genom att vi informerade våra undersökningsspersoner om vår undersökning uppnådde vi både informationskravet och

samtyckeskravet (Bryman 2011; Vetenskapsrådet 2002). Under undersökningen informerade vi undersökningspersonerna om att deras utsagor endast används för vår analys. Vi valde att avidentifiera personalen och dagliga verksamheterna vi varit i kontakt med genom att inte uppge namn och orterna där intervjuerna utfördes för att uppnå konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet, 2002). Likaså valde vi att inte berätta om undersökningspersonernas bakgrund, om deras tidigare erfarenheter av arbete och ålder då det skulle kunnat ha bidragit till en ökad risk av identifiering då vi hade få undersökningspersoner. En sak som framkom i våra diskussioner var att det även med avidentifiering fanns en risk med att personalens anonymitet utsattes vid publicering. Detta såg vi eftersom cheferna visste vilka enheter som deltog i undersökningen vilket kunde ha lett till att undersökningspersonerna identifierades genom sina utsagor. Av denna anledning informerade vi de intervjuade om risken med att deras anonymitet försvinner (Ahrne & Svensson 2011). För att skydda våra intervjupersoner gav vi dem olika nummer för att vi själva skulle kunna identifiera vem som sagt vad. Genom att vi använde oss utav siffror minskade risken för att undersökningspersonerna identifierades av andra kollegor och chefer som visste att de deltog i undersökningen. Av denna anledning valde vi att inte nämna de intervjuades namn eller vad de hade för bakgrund. Vidare blev undersökningspersonerna informerade om nyttjandekravet i telefon och under intervjuerna om att deras utsagor från intervjuerna inte kommer att ges ut till andra aktörer (Bryman 2011; Vetenskapsrådet, 2002).

#### **4.6 Reliabilitet och validitet**

Det resultat som vi presenterat går inte att generalisera ur ett kvantitativt perspektiv eftersom det endast berör intervjupersonernas egna definitioner och upplevelser av att anmäla hot och våld från brukarna. På så sätt går det inte att generalisera deras svar till personal på andra dagliga verksamheter (Bryman 2011). Syftet med undersökningen var att få en ökad förståelse för hur personalen upplevde att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning. Eftersom vi endast fann begränsad kunskap och forskning om det ämne som vi undersökte kunde vi bara skrapa på ytan vilket kan ha lett till en låg reliabilitet. En annan brist med studiens reliabilitet var att den inte går att replikera eftersom det var omöjligt att komma tillbaka till samma dagliga verksamheter, skapa samma förutsättningar och samma sociala miljö som vi hade under våra intervjuer. Vi var medvetna om att det inte gick att generalisera från vår studie eller replikera den, vilket vidare kan ha påverkat trovärdigheten av vår undersökning (Ahrne & Svensson 2011). Vidare utförde vi pilotintervjuer för att kontrollera

våra intervjuguider (se bilaga 2) och därefter ändrade vi det som inte fungerade i pilotintervjuerna (se bilaga 3) för att öka undersökningens reliabilitet. En aspekt som skulle kunna påverka validiteten är att det inom daglig verksamhet är väldigt kvinnodominerat, men trots detta fick vi ändå med några män i vår undersökning. Kön skulle kunna vara en aspekt som påverkar undersökningen. Att ha en fördelning av kvinnor och män ökar trovärdigheten på undersökningen då kvinnor och män kan definiera hot och våld samt uppleva anmälan på olika sätt. En annan aspekt som kan ha påverkat undersökningen är hur vi tolkat materialet. Vi har strävat efter ett ha ett öppet förhållningssätt till vår empiri när vi bearbetade den. Det var viktigt att ha ett öppet förhållningssätt för att vår undersökning inte skulle påverkas av våra personliga uppfattningar som vi hade läst oss till eller hade med oss från vår förförståelse (Jönson 2010). Undersökningen gjordes på dagliga verksamheter där en av oss hade kontakter sedan tidigare. Vi hade inte möjlighet att välja ut vilka som skulle vara med i undersökningen utan vi tilldelades tre olika verksamheter med personal som ville ställa upp på intervjuer. Vi strävade efter att vara objektiva genom att låta den av oss som tidigare inte arbetat på de dagliga verksamheterna intervju de undersökningspersoner som den andra kände väl. En aspekt som kan ha haft en påverkan på undersökningens trovärdighet var att vi inte fick samtycke till att använda diktafon under två intervjuer vilket resulterade i att vi inte hann fånga upp allt som framkom under intervjuerna. Detta resulterade i att kvalitén på dessa intervjuer inte var lika hög som de andra (Jönson 2010). Personalens upplevelser av att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning är ett ämne som kan upplevas som känsligt att diskutera. Av denna anledning valde vi att göra enskilda intervjuer och att anonymisera undersökningspersonerna. Vi upplevde att personalen blev bekväma med att diskutera ämnet då de visste att de blev anonymiserade i vår undersökning.

#### **4.7 Arbetsfördelning**

Vi har under uppsatsen arbetat för det mesta tillsammans. Det finns både fördelar och svårigheter med att arbeta två stycken. En fördel med att arbeta tillsammans är att vi har olika styrkor vilket resulterar i att vi kompletterar varandras svagheter. En svårighet med att arbeta tillsammans är att det krävs att båda visar hänsyn till varandra. Vi har diskuterat de hinder som vi har stött på under uppsatsens gång. Den största delen av arbetet har vi skrivit ihop men för att utnyttja vår tid till fullo och för en ökad förståelse har vi valt att dela in litteratur mellan oss båda.

## **5. Teoretiska utgångspunkter**

De teoretiska utgångspunkterna som vi använt är normativ normalitet, normaliseringsprincipen och social kategorisering. Dessa använder vi oss i analysen för att kunna förstå de intervjuades definitioner och hur de upplever ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning. Vi har valt att använda oss av dessa tre då de belyser våra frågeställningar utifrån olika synvinklar. Medan normativ normalitet lägger fokus på att förändra individen för att nå det eftersträvande i samhället har normaliseringsprincipen som utgångspunkt att istället förbättra individens levnadsvillkor och omständigheter (Tideman 2000b). Vidare har vi använt oss av begreppet social kategorisering för att förstå hur personalen delar in brukarna i grupper.

### **5.1 Normativ normalitet**

Normativ normalitet är något som påverkas av de värderingar som existerar i ett samhälle vid en viss tidpunkt. Detta synsätt skiljer sig från normaliseringsprincipen eftersom syftet istället ligger i att förändra individen för att nå det eftersträvade i samhället under tidspunkten. Ett exempel på normativ normalitet i arbetet med personer med utvecklingsstörning är att stoppa hot och våld från brukarna för att det inte är ett eftersträvansvärt beteende i samhället. Den mest vanliga definitionen av normativ normalitet innebär att det finns vissa förväntningar som till exempel att personer med utvecklingsstörning inte ska agera hotfullt eller våldsamt mot andra. Dessa förväntningar skapas utifrån den kultur som individen befinner sig i som i vår undersökning är de dagliga verksamheterna där det inte ska förekomma hot och våld. När brukarna är hotfulla och våldsamma anses de avvika från det som är normen. Normaliteten uppfattas som ett normalt tillstånd och skapas utifrån det mest vanligt förekommande i ett samhälle. Detta innebär att det finns regler som avgör hur personer bör bete sig i olika situationer för att inte avvika från normen (Svensson 2007). Östnäs (2007) beskriver vidare att när någon överträder dessa normer och inte bete sig på det sätt som förväntas av dem anses individen avvika från normen. Svensson (2007) beskriver att den normativa normaliteten inte är homogen eftersom uppfattningen av vad det normala är förändras med tiden och eftersom alla kulturer har olika normer. Likaså beskriver författaren att då normen hela tiden förändras så förändras även det som anses avvika i samhället.

## 5.2 Normaliseringsprincipen

Grunderna till normaliseringsprincipen tog fart på 1950- och 60-talet av svensken Bengt Nirje och dansken Niels Erik Bank-Mikkelsen beskriver Tideman (2000b).

Normaliseringsprincipen har bidragit till en omfattande diskussion om hur personer med utvecklingsstörning kan integreras i samhället, hur principen praktiskt kan förverkligas. Syftet med principen var att personer med utvecklingsstörning skulle integreras i samhället och leva bland övriga människor. Avsikten med normaliseringsprincipen var att skapa förändring på institutionerna för individer med utvecklingsstörning. På dessa institutioner fick personer med utvecklingsstörning sämre levnadsstandard till skillnad från personer utan utvecklingsstörning. Samhället kunde se att det var en tydlig skillnad mellan den levnadsstandard som fanns på institutionerna och utanför vilket resulterade i utvecklingen av normaliseringsprincipen. Den skandinaviska tolkningen av normaliseringsprincipen innebär att personer med utvecklingsstörning ska få likvärdiga levnadsvillkor. För att kompensera deras oförmågor som begåvningsfunktionshindret medför ges de insatser för att skapa bättre förutsättningar för ett mer vanligt liv (Tideman 2000b). Även om normaliseringsprincipen har haft inflytande i det skandinaviska systemet har den likaså fått kritik från olika håll. En fråga som lyfts upp är om levnadsförhållandena för personer utan utvecklingsstörning är eftersträvansvärt för personer med utvecklingsstörning. Personer med utvecklingsstörning har ofta flera oförmågor för att fungera i ett vanligt liv och därför kan det ifrågasättas om de levnadsvillkoren som gäller för ”vanliga” individer är tillräckliga för att personer med utvecklingsstörning ska kunna få ett tillfredställande liv (Tideman 2000b).

## 5.3 Social kategorisering

Meuwisse (2007) tar upp Lundströms (1996) och Lundquists (1997) historiska överblick över hur filantroper, olika sällskap som engagerade sig i sociala problem, bidrog till begreppet social kategorisering som finns idag. Filantroperna indikerade att det fanns sociala problem i samhället som borde vidtas åtgärder mot. Meuwisse (2007) beskriver kategoriseringarna som något centralt och som en hela tiden stöter på inom det sociala arbetet. Sociala kategoriseringar innebär att människor delas in i grupper som till exempel handikappade, invandrare och hemlösa. Dessa grupper formas genom de gemensamma egenskaper som de har. I grupperna görs det uppdelningar för att visa de kontraster som finns i gruppen. Dessa motsatser kan exempelvis vara normala-onormala och sjuka-friska. För att rätt människor ska få hjälp med rätt saker delas människor och olika beteenden upp i sociala kategorier. Social



kategorisering har en viktig roll till exempel för de som ingår i sociala kategorin handikappade för att de ska få den hjälp de behöver genom rätt insatser. Meuwisse (2007) belyser Hallerstedts diskussion om betydelsen av att använda sociala kategorier för att kunna identifiera vilken grupp som personen tillhör och för att i det sociala arbetet kunna placera personer i rätt fack. För att göra sociala kategoriseringar beskriver Meuwisse (2007) att det normala behöver konstrueras. Genom att det normala konstrueras skapas även motsatsen, det onormala. Meuwisse (2007) tar upp den kritik som riktats mot sociala kategoriseringar av Skau (2001) och Adams (1996). Det framgår att sociala kategoriseringar är väldigt svåra att påverka eller förkasta när de väl har etablerats. I det sociala arbetet finns det tendenser till att klienter blir låsta i sina underordnade positioner, i sin klient- eller patientroll. De hamnar i ett utanförskap, upplever skamkänsla och maktlöshet och finner svårigheter i att göra något åt tillståndet.

## **6. Resultat & Analys**

I detta avsnitt kommer vi att presentera vår empiri genom att varva med citat från intervjupersonerna under varje tema. Vidare kommer vi att analysera resultaten utifrån våra teoretiska utgångspunkter, normativ normalitet, normaliseringsprincipen och social kategorisering. Dessutom kommer vi även att använda oss utav det vi presenterat i avsnittet kunskapsläget & tidigare forskning för att kunna få en ökad förståelse för empirin. Vi börjar i detta avsnitt med att presentera hur personalen definierar hot och våld för att således kunna besvara vår andra frågeställning om hur personalen upplever ansvaret att anmäla hot och våld från brukarna. Det är viktigt att ha en förståelse för hur personalen definierar hot och våld för att kunna förstå hur de upplever ansvaret att anmäla hot och våld. Likaså har vi delat upp hotet och våldet i det psykiska och fysiska för att belysa att det finns skillnader och likheter i definitionerna. Senare i analysen visar vi att det finns spänningar mellan de olika temana som vi tar upp. Detta gör vi genom att först presentera de teman som belyser personalens upplevelser av hur viktigt det är att anmäla hot och våld och efteråt presentera teman som skildrar att intervjupersonernas trots dessa upplevelser inte anmäler.

### **6.1.1 Det psykiska och fysiska hotet**

Under intervjuerna fann vi likheter mellan intervjupersonernas svar angående hur de definierar begreppet hot. Resultatet visade på att definitioner av hot kunde se ut på olika sätt.

Hot definierades av några intervjupersoner som någonting som kan skada både ”psykiskt och fysiskt”. Resultatet från samtliga intervjupersoner tyder på att det psykiska hotet definieras som ett muntligt hot medan det fysiska hotet definieras som något som brukarna aktivt gör. En av intervjupersonerna definierar psykiskt hot på följande sätt:

De har också frågor att ställa och vissa frågor vill man eller kan man inte svara på. Ibland vet man inte vad de är ute efter med frågorna. Man blir misstänksam och undrar då vad de är ute efter. Frågorna är väldigt listiga.  
(Intervjuperson 1)

Den intervjuades definition av ett psykiskt hot är att det kommer många frågor från brukarna som gör att han blir obekvämt. Intervjupersonen upplever att frågorna blir påträngande då de är privata. Vidare i intervjun beskriver informanten brukarna som ”listiga” och ”företagsamma”. Denna definition av psykiskt hot som uppstår vid obekväma situationer skapade av brukare är även något som andra intervjupersoner beskriver. Resultatet tyder således på att personalen definierar psykiskt hot som situationer som de upplever som obehagliga och som de ställs inför av sina brukare. Detta går att analysera med hjälp av Meuwisses (2007) teoretiska begrepp social kategorisering. Vi tolkar utifrån intervjupersonens berättelser att denne kategoriserar brukare som sjuka då deras frågor upplevs som hotfulla av den intervjuade. Vidare under intervjun framkom det att intervjupersonen upplevde frågorna från brukarna som mer ”allvarliga” än om frågorna hade kommit från till exempel ”kollegor”. Det blir en kontrast i uppdelningen eftersom han enligt vår tolkning inte skulle reagera lika hotfullt på liknande frågor från personal. Denna sociala kategorisering som personalen gör utifrån vår tolkning resulterar i en definition av psykiskt hot och att de påträngande frågorna och beteendet från brukarna blir psykiskt hotfulla.

I ett annat citat beskriver samma intervjuperson hur denna hanterar detta psykiska hot som upplevs från brukarna:

I de situationerna så stänger man av. När de ställer privata frågor om vad man gör hemma, om mina barn, min fru så känns det som ett hot. Ibland får man ta det. Jag har lärt mig att man inte ska prata om det med erfarenhet. Sen vet man inte varför de ställer frågorna och varför de gör det. Jag har varit med om att brukarna från tidigare arbetsplatser listat ut vart jag bor och kommit och plingat på.  
(Intervjuperson 1)

Den intervjuade definierar dessa privata frågor om informantens barn och fru som psykiskt hotfulla och påträngande vilket gör att intervjupersonen upplever att denne måste stänga av eftersom informanten inte vet vad frågorna kan leda till. En av intervjupersonerna beskriver en försiktighet med att besvara dessa psykiskt hotfulla frågor som bottnar i tidigare erfarenheter, då brukare listat ur var intervjuperson 1 bor och ringt på dörren. Flera av intervjupersonerna beskriver likaså att de behöver tänka på vad de gör och vad de säger när de får privata frågor. Resultatet visar därmed att personalen definierar psykiskt hot när de blir tvungna att stänga av och hålla tillbaka sina känslor. Vår analys kan förstås utifrån Lundströms (2006) avhandling där en liknande utsatthet som intervjuperson 1 upplever fanns hos personalen. De som blev utsatta i studien för våld från sina brukare upplevde på ett liknande sätt som intervjuperson 1 och några andra intervjupersoner en känsla av maktlöshet. För att de intervjuade i studien skulle kunna arbeta vidare när de utsattes för våld från brukare blev de tvungna att hålla tillbaka sina känslor. I denna analys som vi gör kan vi se att intervjuperson 1 på ett liknande sätt får hålla tillbaka sina känslor genom att informanten blir tvungen att stänga av och tåla de psykiska hoten från brukarna. Detta gör att intervjuperson 1 upplever en viss maktlöshet då han varken kan eller vill svara på de frågor som han definierar som psykiskt hotfulla. Denna känsla av maktlöshet som en av intervjupersonerna beskriver ligger således till grund för en definition av psykiskt hot.

Det fysiska hotet beskrivs däremot som något som brukarna aktivt gör:

Idag var det en brukare som skulle diska men han gjorde inte sin del så jag tog över hans del och han blev väldigt sur och började knuffas och det gjorde han eftersom han inte kan kommunicera så bra och det upplevde jag som hotfullt.  
(Intervjuperson 2)

En av intervjupersonerna definierar fysiskt hot vid de tillfällena då brukarna agerar våldsamt. Informanten belyser brukarnas avvikande beteende och deras brist i att kommunicera som något som kan påverka att situationen upplevs som hotfull. Vidare definierar en annan av intervjupersonerna att fysiskt hot även kan vara när brukarna ”fysiskt skräms” eller ”skriker” för att personalen ska reagera med att gå undan. Våra resultat visar att samtliga intervjupersoner definierar det fysiska hotet som något som brukarna aktivt gör för att skapa reaktioner och för att kommunicera. Personalens definition av det fysiska hotet från brukarna kan förstås i analysen utifrån Skaus och Adams kritik om begreppet social kategorisering som

Meuwisse (2007) lyfter upp. Då brukarna redan är placerade i kategorier har de väldigt svårt att påverka sina underordnade positioner. Detta leder till föreställningar hos personalen om att brukarnas egenskaper ska vara avvikande. En av intervjupersonerna beskriver att denne känner till brukarens brister och varför denne agerar våldsamt. Trots detta upplever intervjupersonen situationen som fysiskt hotfull som vi kan se i vår analys. Detta gör att när brukarna försöker kommunicera kan deras försök och fysiska handlingar upplevas och därmed också definieras som fysiskt hotfulla av personalen.

### 6.1.2 Brist på kontroll

Ett centralt tema som uppmärksammades när intervjupersonerna beskrev sina definitioner och upplevelser av hot var den brist på kontroll som de uppfattade. Resultatet visar att de intervjuade kände sig hotade då de inte kunde hantera hotfulla situationer. En av intervjupersonerna berättar om ett tillfälle där informanten upplevde brist på kontroll:

En hotfull situation... Det känner jag när jag inte har eller kan direkt ha kontroll eller få kontroll. Då kan jag känna att det kan bli en hotfull situation. När jag inte vet vad jag ska göra för att hjälpa personen när den mår så dåligt då känner jag att det kan bli väldigt hotfullt.  
(Intervjuperson 5)

Intervjupersonen ovan skildrar en tydlig rädsla för att tappa kontrollen över brukarna och upplever detta som något hotfullt. Den intervjuade upplever sig inte alltid ha förmågan att hjälpa sina brukare när det uppstår situationer som den intervjuade inte har kontroll över och som kan upplevas som hotfulla. Denna definition av hot delar även samtliga intervjupersoner och är således en del av vårt resultat. Genom vår analys kan vi förstå att intervjupersonerna därmed definierar en hotfull situation som när det uppstår brister i samspelet mellan personal och brukare, vilket leder till att de inte vet hur de ska agera. Denna brist på kontroll beskrivs även av en annan intervjuperson:

När det är en hotfull situation vet vi inte hur vi ska göra. Hur ska man reagera i den situationen, ska jag springa därifrån eller ska jag ta tag i honom? Det finns en massa jag skulle kunna göra egentligen. I vissa situationer finns det osäkerhet här i alla fall... Det finns deltagare som plötsligt kan börja slåss... Vi vet inte vad vi ska göra eller vilken situation som gör att brukaren blir irriterad.  
(Intervjuperson 3)

Intervjupersonen upplever att hotfulla situationer kan uppstå plötsligt från brukarna, vilket även några andra informanter beskriver. Detta resulterar i en känsla av brist på kontroll då den intervjuade inte vet hur denna ska reagera. Resultatet tyder på att de intervjuade definierar hot vid de situationer då det sker plötsligt och de blir av med kontrollen. Genom vår analys av detta kan vi förstå att intervjupersonerna uppfattar brukarens plötsliga infall som obegripliga för personalen och detta gör att personalen inte alltid kan nå fram till sina brukare. Vidare ger en annan intervjuperson ett exempel på en hotfull situation där personen kände osäkerhet för brukarens handlingar:

Det uppstod en händelse då en av deltagarna rev av sig sin egen tröja. Vi i personalen förstod inte vad som hade hänt honom. Brukaren är vanligtvis väldigt noga med sina kläder och byter om så fort han känner sig smutsig. Vi tror att det kan ha berott på att brukaren haft hål i tröjan som gjorde att han rev sönder den. Jag ringde pappan och frågade om detta händer ofta. Svaret jag fick var att det inte gör det. Det här är ett exempel på ett självdestruktivt beteende som jag upplever hotfullt.  
(Intervjuperson 2)

Den intervjuade upplever en osäkerhet när brukaren avviker från sitt vanliga beteende. Intervjupersonen känner en liknande brist på kontroll i avvikande situationer med brukarna som samtliga intervjupersoner talar om. Resultatet visar att bristen på kontroll och osäkerheten angående brukarens handlingar är något som intervjupersonerna upplever som hotfullt och som ligger till grund för deras definition av hot. En tolkning som vi gör utifrån citatet är att brukaren avviker från det normala tillståndet när den intervjuade inte har kontroll över situationen. Detta kan analyseras med hjälp av normativ normalitet. Enligt vår tolkning anses brukaren avvika från det beteende som anses eftersträvansvärt i samhället när brukaren river av sig tröjan (Tideman 2000b). Eftersom beteendet är avvikande tolkar vi det som att situationen även upplevs som hotfull. När det inte går att ”normalisera” brukaren, när samspelet inte fungerar och de inte förstår varandra beskriver personalen således en känsla av bristande kontroll. Sammantaget kan konstateras att detta mönster således ligger till grund för intervjupersonernas definition av hot från brukarna.

### **6.1.3 Det synliga våldet**

Något som uppmärksammades under intervjuerna var att personalen definierade två olika typer av våld, fysiskt våld och psykiskt våld. Resultatet visar att fysiskt våld är det våld som

personalen definierar som synligt. Det synliga våldet förknippas med fysiska handlingar, något som lämnar spår och går att se i efterhand. Det fysiska våldet var det som berördes mest under intervjuerna. En av intervjupersonerna beskrev det synliga våldet som:

Ja, men när något sker fysiskt då är det våld... vad ska man säga hårdare...  
haha... när det inte är vanlig beröring... ett slag, ett bitt...  
(Intervjuperson 4)

Den intervjuade beskriver att fysiskt våld sker genom hårdare handlingar. Informanten drar en gräns mellan en vanlig beröring och en våldshandling. Intervjupersonen beskriver att när det övergår till att bli handlingar utöver det vanliga, som bitt och slag, definierar den intervjuade det som fysiskt våld. Vidare beskrivs det utifrån andra intervjuer att våldet även kan ta sig uttryck genom ”slag” och ”nypningar”. Resultatet visar därmed att intervjupersonerna definierar fysiskt våld som när det är genom hårdare handlingar. Resultaten går att analysera med hjälp av Lundströms (2006) avhandling där det fysiska våldet mot personal beskrivs som det mest förekommande våldet på boenden för personer med utvecklingsstörning. I likhet med studien uppmärksammades det att det talades mer om det fysiska våldet under intervjuerna på de dagliga verksamheterna och att det var mer vanligt förekommande. Vidare definierade intervjupersonerna i Sharipovas et al. (2008) studie fysiskt våld som slag, nypningar och rivningar.

Något som däremot var ovanligare var att intervjupersonerna blev offer för att fysiska objekt kastades mot dem. Detta är något som intervjuperson 2 berörde under samtalet:

Nej, det har hänt att jag fått bord på mig för 6 månader sedan och stolar kastade på mig för cirka 1,5 år sedan.  
(Intervjuperson 2)

Intervjuperson 2 definierar fysiskt våld från brukarna som att få saker kastade på sig. Samtidigt berättar en av intervjupersonerna att fysiskt våld sällan inträffar. Vidare framkommer det från en av intervjupersonerna att hon har blivit ”knuffad” av en brukare och att brukaren höll på att kasta en stol mot henne men att hon lyckats hindra det från att inträffa. Likaså beskriver informanten att liknande incidenter där fysiska föremål kastats mot sig

endast inträffat ett fåtal gånger. Flera av de intervjuade berättar även att detta fysiska våld tillhör ovanligheten. Resultatet visar därmed att personalen definierar fysiskt våld, att få saker kastade på sig som väldigt ovanligt. Resultaten kan analyseras utifrån Sharipovas et al. (2008) studie där författarna även belyste personalens definitioner av fysiskt våld och att de hörde till ovanligheten att personal fick fysiska objekt kastade mot sig från brukare.

Ett annat fysiskt våld som tas upp av personalen är självdestruktivitet. En av de intervjuade definierar sin syn på självdestruktivt våld i nedanstående citat:

Självdestruktivitet, det är våld från brukaren för mig... Det är svårt att agera i självdestruktiviteten då den är svår och då man inte förstår personens beteende. Du vet inte hur brukaren reagerar på grund av det avvikande beteendet.  
(Intervjuperson 3)

Intervjupersonen framställer det självdestruktiva våldet som ett avvikande beteende. Den intervjuade förklarar vidare att självdestruktivt våld från brukarna kan innebära att de ”slår sig själva i huvudet”. Likaså beskriver en annan intervjuperson att självdestruktivt beteende kan ta sig uttryck i att brukarna ”skriker”, att ”de biter sig själva” eller ”skadar sig själva”. Att utöva våld mot sig själv skildras av en intervjuperson som ”obekvämt” och av en annan som ”obegripligt” till skillnad från våld riktat mot andra. Flera av intervjupersonerna beskriver dessutom det självdestruktiva våldet som ”obehagligt”. Vi tolkar resultatet som att de intervjuade definierar det självdestruktiva våldet som värre än våld riktat mot andra. De gemensamma värderingar som vi kan urskilja i vår tolkning av intervjupersonernas svar förstår vi utifrån Tidemans (2000b) normativ normalitet. Enligt vår tolkning upplever personalen det självdestruktiva våldet som mer allvarligt än när det är riktat mot andra personer som personalen. Den tolkning vi gör är att självdestruktivt våld avviker *ännu mer* från det beteendemönster som personalen är vana vid att brukarna uppvisar än det slags våld som riktas mot andra. Intervjupersonerna upplever sammanfattningsvis detta självdestruktiva beteende som avvikande, vilket även påverkar deras definition av självdestruktivt våld.

#### **6.1.4 Det osynliga våldet**

Ett våld som förekommer på de dagliga verksamheterna och som personalen inte talar lika mycket om som vi kan se utifrån vårt resultat är det psykiska våldet. En av intervjupersonerna

berättar att det osynliga våldet tar sig uttryck genom ”språket” och ”verbala trakasserier”. Resultatet tyder på att de intervjuade definierar denna typ av våld på de dagliga verksamheterna som det osynliga våldet. Det finns en likhet mellan det osynliga våldet och det psykiska hotet då det tar sig uttryck på liknande sätt, däremot upplevs dessa olika. Informanterna beskriver det psykiska hotet som obekvämt och upplever en maktlöshet, medan vid psykiskt våld känner de sig kränkta.

Jag kan tycka det är så tråkigt att våld förknippas så hårt med handgripligen. Jag kan tycka det för att det andra våldet är ju minst lika allvarligt men det är inte lika okej.  
(Intervjuperson 7)

Den intervjuade berättar att det psykiska våldet inte uppmärksammas trots att personen anser att det är lika allvarligt som det fysiska. Hon beskriver under intervjun att den vanligaste definitionen av våld är det fysiska våldet. Flera intervjupersoner menar att det psykiska våldet har lika allvarliga konsekvenser som det fysiska men att det inte är lika synligt. Resultatet visar därmed att personalen definierar det psykiska våldet som ett osynligt våld som är minst lika allvarligt som det fysiska.

Det osynliga våldet definieras av de intervjuade som verbalt våld. Resultatet visar att språket uppfattas som väldigt våldsamt. En av intervjupersonerna beskriver vidare språket som en osynlig våldshandling:

Det är pinsamt när de säger kärringjävel till personer som går förbi. För de personerna kan reagera och säga tillbaka. Språket kan vara väldigt våldsamt även om det inte är fysiskt. (Intervjuperson 2)

Intervjuperson 2 menar att språk kan ta sig uttryck på ett våldsamt sätt även om det inte är rent fysiskt våld. Flera av informanterna beskriver att våld inte bara är fysiskt utan att det även kan vara verbalt. Resultatet visar således att flera av intervjupersonerna definierar språket som ett osynligt våld som är psykiskt våldsamt. En analys av detta kan innebära att då det sker verbalt är det inte lika självklart att omgivningen uppfattar det som våld. Intervjuperson 2 menar att den vanligaste definitionen av våld är att det ska ske fysiskt och vara synligt. Däremot uppfattar intervjupersonen att det psykiska våldet som är osynligt är lika viktigt då det är något som den som blir utsatt för kan reagera starkt på.



En annan intervjuperson diskuterar även det osynliga våldet och berättar om en upplevelse där informanten beskriver sig ha blivit utsatt för både psykiskt och fysiskt våld:

Jag har ju varit utsatt på båda sätten jobbrelaterat, både blivit slagen och trakasserad... och ehh det som finns med mig idag de här verbala trakasserierna. De här [fysiska] slagen är så extremt mycket värre så finns de inte med på samma sätt [som trakasserierna] måste jag ju säga...  
(Intervjuperson 6)

Den intervjuade och flera andra definierar det psykiska våldet som verbala trakasserier och som värre än det fysiska. En intervjuperson berättar vidare att personen blev trakasserad av en brukare som konstant ringde informanten och var utanför huset väldigt ofta. Den intervjuade beskriver att den här upplevelsen påverkar personen än idag och det gör att informanten definierar det psykiska våldet som värre eftersom denne inte anser att det inte är lika vanligt. Resultatet visar därmed att personalen definierar det psykiska våldet som värre än det fysiska. De intervjuades definitioner av det psykiska våldet går vidare att analysera genom Isakssons et al. (2009) studie där personalen beskriver olika tolkningar av vad våld bör innebära. I studien bortförklarade personalen våldet och de ville inte se sig själva som offer fast än de hade blivit offer för våld. I citaten från intervjupersonerna framkommer det att det osynliga våldet är minst lika allvarligt som det fysiska men att det inte finns en tydlig definition av det osynliga våldet i och med att det tonats ner bland personalen.

### **6.2.1 Vikten av att anmäla**

Flera av intervjupersonerna berättar under intervjuerna att de upplever att personal inte alltid anmäler sina brukare eftersom de känner en viss oro för att gå till cheferna. En av intervjupersonerna berättar att denne tror att det är väldigt dåligt med att folk anmäler överhuvudtaget. Trots detta betonar samtliga vikten av att göra en anmälan. Resultatet skildrar därmed informanternas syn på vikten av att göra en anmälan trots deras upplevelser av att personalen inte alltid anmäler hot och våld. En intervjuperson beskriver sig känna att det bara blir värre om en anmälan inte görs:

Det kan inte fortsätta så här, jag måste gå vidare med en anmälan för det är ett hot för alla... Jag förstår inte att personal har kunnat jobba såhär i så många år. Det

har hänt att personal har skadat sig och det har varit kaos kring brukaren. Man skulle ha gjort något för längesedan, men inget hände. Brukaren var så arg och slogs överallt men det rapporterades väldigt lite. Och nu fungerar det inte att ha det så här. Det har tidigare rapporterats lite men det har inte hänt något då.  
(Intervjuperson 3)

Intervjuperson 3 berättar att det viktigt att göra en anmälan för personalen och för brukaren för att förhindra att hot och våld ska eskalera. Informanten upplever att det är oacceptabelt och att en anmälan måste göras när sådana situationer uppstår. Flera av de intervjuade betonar likaså vikten av att göra en anmälan vid hot och våld för att sätta stopp på det. Resultatet visar således att personalen upplever att det är viktigt att anmäla brukare för att det inte ska eskalera. Detta går vidare att analysera genom Alstermarks (2012) intervju med Wallenius där han berättar hur oerhört viktigt det är att anmäla för att visa att hot och våld är oacceptabelt på arbetsplatsen. Vidare skildrar han i intervjun att det ska anmälas även om det bara upplevs som obehagligt, men att det trots detta endast är få som anmäler.

Utifrån resultaten kan vi vidare se att samtliga intervjupersoner upplever att det känns lättare att göra anmälningar om det finns någon som backar upp en, såsom chefer och kollegor.

Intervjuperson 6 reflekterar vidare på vikten av att anmäla:

Nej, det var inte jobbigt att anmäla för att jag blev så stöttad i det av min dåvarande chef liksom. Och jag var inte ensam och anmälde utan vi var tre styckna som hade råkat ut för samma sak. Eller snarlika saker ska vi säga/.../ Men jag gjorde det mer för att markera att det här inte är okej. Det här är verkligen inte okej. Jag hade ju inga krav på skadestånd eller något sånt som jag skulle kunnat ha. Men det sa jag nej... Det är inte därför jag... Jag ville klart och tydligt visa att det här inte är okej.  
(Intervjuperson 6)

Resultatet tyder på att de intervjuade upplever att det blir lättare att anmäla hot och våld från brukarna när de stötts av chefer och kollegor. Detta går att analysera utifrån Lovells et al. (2011) undersökning där det fanns en högre tendens bland de sjuksköterskor som de intervjuade att anmäla hot och våld om de blev stöttade av chefer, kollegor eller organisationen. Genom att intervjuperson 6 blev stöttad av sin chef och hade kollegor som varit med om samma incident upplevde intervjupersonen att det gjorde en skillnad att anmäla brukare för att visa att det är oacceptabelt med hot och våld.

### 6.2.2 Anmälan av felplacering

Något som framkom från resultatet och uppmärksammades från samtliga intervjupersoner var vikten av att anmäla hot och våld för att brukarna skulle få rätt hjälp genom exempelvis en omplacering. En intervjuperson beskriver att det kan vara något fel i ”arbetsmomentet” när hot och våld förekommer i arbetet. Den intervjuade berättar att det tidigare har hänt att brukare blivit felplacerade och inte fungerat på verksamheten. Brukarna bör enligt informanten anmälas för att de ska få det stöd och den hjälp de behöver. Denna vikt av att göra en anmälan vid en eventuell felplacering skildras vidare av en annan intervjuperson:

Men jag vet att man ska rapportera. Att de spar det någonstans. För då har de bevis på att den här personen kanske inte är lämpad att vara här. Och skulle det inträffa så och att man får in flera stycken anmälningar då gör man en åtgärd.  
(Intervjuperson 7)

Som intervjuperson 7 beskriver finns det ett behov av att anmäla brukare vid hot och våld för att visa att de kan behöva en omplacering. Den intervjuade och likaså samtliga informanter upplever att det är viktigt att rapportera för att eventuellt göra en omplacering när det blir ett återkommande mönster. Resultatet visar därmed att de intervjuade upplever att det är viktigt att göra en anmälan för att brukaren ska kunna få rätt hjälp. Vikten av att anmäla brukare som utövar hot och våld kontinuerligt går att analysera med hjälp av Meuwisses (2007) begrepp, social kategorisering. Meuwisse (2007) belyser Hallerstedts resonemang om hur brukare genom regelbunden rapportering sorteras in i olika fack. Detta leder till en struktur över vilka brukare som inte är lämpade att vara på verksamheten. Att anmäla brukare beskriver en intervjuperson som ett sätt att strukturera dem och upplysa att brukarna är felplacerade.

### 6.2.3 Anmälan – för vem

Under intervjuerna berättade intervjupersonerna att de anmäler för sin egen skull men också för brukarens skull för att visa att hot och våld inte accepteras. Intervjuperson 2 skildrar under intervjun att han anmäler för sin egen skull:

Ja, jag gör det för min egen skull. Vi rapporterar händelserna och det är viktigt.  
(Intervjuperson 2)

Den intervjuade upplever således att det är viktigt att anmäla hot och våld från brukare för sin egen skull. Vidare framkommer det i intervjun att en anmälan bör göras för att veta hur

vanligt det är med våldsinslag i arbetet med personer med utvecklingsstörning. Dessutom beskriver en annan intervjuperson att det är viktigt att anmäla för att hon ska kunna göra ett bra arbete. En tredje informant berättar vidare att det är viktigt att anmäla oavsett om brukaren har en utvecklingsstörning eller inte för att hon ska känna sig trygg på arbetsplatsen. Samtliga intervjuade beskriver vikten av att anmäla brukarna för att åtgärder ska göras för deras egen skull. Resultatet visar därmed att de intervjuade upplever att hot och våld från brukarna ska anmälas för deras egen arbetsmiljö. Detta går att analysera utifrån Alstermarks (2012) intervju där Karlsson berättar att arbetsrelaterat hot och våld ska anmälas oavsett om det orsakats av en brukare som har utvecklingsstörning eller inte.

Intervjuperson 7 beskriver däremot att det är för brukarens bästa som det görs en anmälan:

Jo, men det är ju ett sätt att hjälpa personen känner jag. Brukarens bästa ska stå i centrum... Att man gör en anmälan när samhället inte kan räcka till och hjälpa till... man måste säga att det här är på allvar.  
(Intervjuperson 7)

Den intervjuade upplever att en anmälan ska göras för brukarens skull och att dennes bästa ska stå i centrum vid en anmälan. Intervjupersonen berättar vidare under intervjun att personen anmäler för att kunna hjälpa brukaren när personen inte har tillräckligt med stöd och insatser. Dessutom beskriver en annan intervjuperson att det genom en anmälan märks att brukaren har ”stora svårigheter” och att det behövs beviljas mer stöd. Samtliga intervjupersoner uppger under intervjuerna att det är viktigt att anmäla hot och våld från brukaren för att uppmärksamma att det behövs mer insatser för denne. Resultatet visar således att personalen upplever att det är viktigt att anmäla hot och våld för att brukaren ska få bättre möjligheter. Detta kan analyseras utifrån Tidemans (2000b) normaliseringsprincip som har som syfte att genom ökat stöd och insatser ge brukaren möjligheten till ett ”vanligt” liv. Vi tolkar utifrån intervjupersonernas berättelser att de anmäler för att brukaren ska få möjligheter till liknande förutsättningar som personer utan utvecklingsstörning.

Vidare beskriver intervjuperson 6 sig anmäla händelser där brukaren varit medveten om sin handling men undviker att anmäla händelser där det inte finns någon uträkning:

Och sen också det att när man misstänker att personen inte förstår vad den gör, då är det en annan sak men den här personen vet vad de sysslar med... när det är uträknat och det är fullt medvetet då gör jag det för deras skull... jag skulle aldrig anmäla på ett annat ställe... Aldrig för dem finns ingen uträkning, ingen tanke bakom, utan det är total impuls så om jag skulle anmäla där så skulle personen aldrig förstå varför den har blivit anmäld för det.  
(Intervjuperson 6)

Den intervjuade upplever sig anmäla för brukarnas skull men anser att det är olämpligt att anmäla när hot och våld sker impulsivt. Däremot berättar intervjupersonen att denne anmäler de brukare som har en viss medvetenhet om sina handlingar för att hjälpa dem till rätt stöd och insatser. Intervjupersonen beskriver sig inte kunna anmäla de personer som har en grav utvecklingsstörning för deras skull då handlingarna är omedvetna och då brukarna inte skulle kunna förstå varför de blivit anmälda. Flera av de intervjuade berättar under intervjuerna att de likaså endast anmäler när hotet eller våldet är medvetet. Resultatet tyder därmed på att personalen upplever att det inte är rätt att anmäla brukarna när handlingarna sker impulsivt och omedvetet. Resultatet går att analysera genom Isakssons et al. (2009) studie där personalen bortförklarade och ursäktade våldet likt intervjuperson 6 som bortförklarar det hot och våld som personer med grav utvecklingsstörning utför med att det inte finns en tanke bakom beteendet. Likaså kom de fram till att ursäktandet av våldet skapade begränsningar om vad som skulle anmälas på arbetsplatsen. Intervjuperson 6 gör en liknande begränsning där det sker en bortförklaring av hot och våld från personer med grav utvecklingsstörning och väljer att inte anmäla.

Den analys vi gör av detta är att de intervjuade upplever en skillnad mellan brukare med hög medvetenhet och låg medvetenhet om sina handlingar. De beskrivningar som intervjupersonen gör kan förstås i vår analys genom Tidemans (2000b) normaliseringsprincip. Enligt denna ska brukarna ha samma levnadsvillkor, integreras i samhället och få leva ett normalt liv som andra. Några av intervjupersonerna väljer att anmäla de brukare som har en lindrigare utvecklingsstörning för att de ska kunna få ett vanligt liv. Genom att anmäla sina brukare kan det bli förändring eftersom brukarna kan komma till insikt med varför de blivit anmälda och därav även normalisera sina beteenden. Däremot har personer med grav utvecklingsstörning inte samma möjlighet att normaliseras och av denna anledning har intervjupersonerna inte samma syn på att anmäla dem. Intervjupersonerna upplever alltså att det inte är någon idé att anmäla brukare med grav utvecklingsstörning då de inte har möjlighet att normaliseras i samhället.

#### 6.2.4 Tolerans av hot och våld i arbetet

Resultatet visar att personalen har en högre tolerans än andra arbetsgrupper där hot och våld vanligen inte förekommer. Detta leder vidare till att intervjupersonerna väntar med att göra en anmälan. Under samtalet med en av intervjupersonerna diskuterades det om det krävs en högre tolerans i arbetet med brukare med utvecklingsstörning:

Ja, det måste man ha om man arbetar med utvecklingsstörning annars klarar man inte av det.  
(Intervjuperson 1)

I flera intervjuer beskriver informanterna de våldsamma och hotfulla incidenterna som en del av arbetet, något som intervjupersonerna ska tolerera. Resultatet tyder på att det i arbetet med brukare med utvecklingsstörning finns inslag av hot och våld och att det därför krävs en viss tolerans. Den intervjuade berättar vidare att om personalen inte har den tolerans som behövs i arbetet blir det svårt för den att arbeta. Detta går att analysera med hjälp av Lundströms (2006) avhandling där författaren beskriver att det finns en gemensam syn om att våld är vanligt förekommande inom vården. Intervjupersonerna i författarens studie ansåg inte att det gjorde någon skillnad att göra en anmälan eftersom de upplevde hot och våld som en del av arbetet och något som personalen skulle tolerera. Dessutom såg de intervjuade i Lovells et al. (2011) och Sharipovas et al. (2008) studier att det inte fanns någon betydelse med att göra en anmälan efter att ha blivit utsatta för våld då det var vanligt förekommande.

En av de intervjuade beskriver vidare hur toleransen har förändrats med tiden:

Ja, det har jag fått med erfarenhet. Man accepterar hot och våld mer med erfarenhet. Ibland så går det inte att stoppa. Då får man försöka prata med personen och ändra fokus.  
(Intervjuperson 2)

Den intervjuade menar sig ha fått en högre tolerans till hot och våld med åren och berättar vidare under intervjun att det har resulterat i att informanten inte alltid väljer att anmäla sina

brukare. Likaså berättar en annan intervjuperson att i början av sin karriär upplevde en rädsla och reagerade starkare vid sådana situationer, vilket även resulterade i att informanten anmälde mer. Resultatet tyder därmed på att de intervjuade upplever att de med åren får en ökad tolerans. Detta kan analyseras utifrån Lundströms (2006) studie där det fanns en underrapportering av hot och våld från brukare bland personal som hade varit yrkesverksamma under en längre tid. Författaren kom i sin studie fram till att personal i yngre ålder anmälde oftare än äldre och mer erfaren personal.

Vidare uppger en annan intervjuperson att brukarnas utvecklingsstörning har en stor betydelse för att om de anmäler eller inte:

Ja, det tror jag. För nu känner man ändå att det här inte är för att de vill skada mig utan det är för att jag inte förstår dem.  
(Intervjuperson 4)

Resultatet tyder på att den intervjuade undviker att anmäla händelserna eftersom denne upplever att brukarna har en oförmåga att kontrollera sina egna handlingar på grund av sin utvecklingsstörning. Vi tolkar utifrån citatet att intervjupersonen lägger skulden på sig själv då denne tycks uppleva att det är den egna bristen på förståelse för brukarna som gör att det kan uppstå hot och våld. Vidare tolkar vi att intervjuperson 4 inte upplever sig kunna anmäla sina brukare då det är personen själv som brister i sitt arbete vid hot och våld.

Intervjupersonens reflektion går att förstå och analysera utifrån Menckels et al. (2000) studie där personalen undvek att anmäla sina brukare eftersom de likaså upplevde en skamkänsla av att de hade framkallat våldet genom att de inte kunnat förstå sina brukare.

Resultaten från de intervjuades berättelser tyder på att det är viktigt att ha en förståelse och tolerans för brukarnas avvikande beteende eftersom det kan vara ett sätt för dem att uttrycka sig:

Ofta så vet man kanske varför... Och just de här människorna använder ju skriket

på ett kommunikativt sätt. Nej, men sen om det blir mer allvarliga fysiska då ska man ju anmäla. Eller om man får någon men av det. Om man får gå in och sy eller bryter något.  
(Intervjuperson 4)

Flera av informanterna uppfattar brukarnas avvikande beteenden som ett sätt att kommunicera, och bortförklarar därför skriket som något som personalen bör tolerera. Då brukarna använder skriket på ett kommunikativt sätt upplever intervjuperson 4 att personalen inte kan anmäla brukarna, även om det kan uppfattas som hotfullt eller våldsamt. Detta går att analysera utifrån Lundströms (2006) studie där personalen i studien hanterar våldet på liknande sätt. Författaren menar att brukarens avvikande beteende, som intervjuperson 4 skildrar som att skrika, är ett sätt att kommunicera. Det visas enligt Lundström (2006) att brukaren har ett förtroende för och känner sig trygg i relationen till personalen, vilket gör att personal tolererar beteendena och upplever att de får ett förtroende från brukarna och därmed inte anser att anmälan är nödvändig

### **6.2.5 Gränsen för en anmälan**

Resultatet utifrån intervjuerna tyder på att det är svårt att avgöra var gränserna går för personalen att anmäla hot och våld från sina brukare då de sätter sina egna gränser. Men vi kan ändå se utifrån resultatet att samtliga i personalen sätter sina gränser för en anmälan sent. En intervjuperson beskriver sin gräns för vart en anmälan går:

Om man får ett slag så gör man en anmälan men om de skriker eller svär så skulle jag inte göra en anmälan då det är man van vid...  
(Intervjuperson 1)

Intervjuperson 1 uppger sin gräns för en anmälan går när det blir fysiska slag. Skrik och svordomar är något som den intervjuade inte anser allvarligt nog för att göra en anmälan. En annan intervjuperson berättar under intervjun att gränsen går när något riktigt allvarligt händer, om hon får ett ”märke” eller ett ”rejält blåmärke”. Likaså drar ytterligare en informant sin gräns för en anmälan om personen blir ”riktigt skadad” och får ”riktigt ont”. Resultatet visar därmed att det finns en gemensam upplevelse bland de intervjuade att endast grövre incidenter av hot och våld från brukare anmäls. Detta kan analyseras utifrån en artikel från Alstermark (2012) där Wallenius uppger i en intervju att det är vanligare att personal anmäler



grövre handlingar än lindrigare handlingar. Likaså framkom det i Lovells et al. (2011) studie att personalen inte anmälde hot och våld från sina brukare då de satte en sen gräns.

Resultatet visar tydligt att de intervjuade upplever det svårt att veta var gränserna går för en anmälan. När intervjuperson 4 fick frågan om sina upplevelser av hot och våld från sina brukare svarade hon följande:

Nej, inget så... Jo, någon som har tagit tag och nypt sådär men ibland är det lite hårfint om de är att de ska visa någonting och vill det väldigt väl eller väldigt gärna vill visa någonting och det blir för hårt.  
(Intervjuperson 4)

Intervjupersonen menar att det kan vara svårt att veta var gränsen går för att handlingen ska upplevas som våldsamt och att avgöra vad som är våld och inte. De intervjuade berättar även att brukaren kanske inte har som avsikt att skada personalen utan bara vill visa någonting. Resultatet visar att informanterna upplever gränsen för när en anmälan ska göras som väldigt otydlig. Detta går att analysera utifrån en artikel från Alstermark (2012) där Wallenius i intervjun menar att det kan upplevas som svårt för personal att göra en anmälan då gränserna är något svåra att tolka. Vidare framkom det från Lovells et al. (2011) studie att personalen upplevde våldet på olika sätt, vilket gjorde att de satte olika gränser för en anmälan.

Medan större delen av de intervjuade har en gemensam syn på var deras gränser går för en anmälan beskriver en av de intervjuade sig sätta en tidigare gräns:

”Nej, för mig är det svårt. Min gräns går väldigt tidigt... Det är inte okej överhuvudtaget med hot och våld.”  
(Intervjuperson 4)

Den intervjuades uppfattning av var gränsen går för en anmälan avviker från resultatet då majoriteten av intervjupersonerna sätter en senare gräns. Den intervjuade menar att det inte spelar någon roll om det är en person med utvecklingsstörning som utövar hotet eller våldet. Informanten upplever det lika allvarligt oavsett vem det är. Detta går att analysera utifrån Tidemans (2000b) normaliseringsprincip som utgår från att personer med utvecklingsstörning ska integreras i samhället. Intervjuperson 4 tolkar vi använder sig av normaliseringsprincipen

när hon drar sina gränser för hot och våld. Intervjupersonen utgår från att brukarna har liknande förutsättningar som personer utan utvecklingsstörning och att deras utvecklingsstörning inte behöver ha någon betydelse för var personen drar sina gränser för en anmälan. Tideman (2000b) förklarar att normaliseringsprincipen fått kritik från olika håll eftersom personer med utvecklingsstörning inte har samma förutsättningar att leva på samma villkor som andra personer. De intervjupersoner som drar sin gräns senare anser att personalen måste göra detta eftersom brukarna har oförmågor att förstå hot och våld.

### **6.2.6 Ansvar över brukarnas agerande**

Ett återkommande tema under intervjuerna är det ansvar som de intervjuade uppfattar att de har över sina brukares agerande. Vårt resultat tyder på att de intervjuade upplever att de i sin yrkesroll har ett ansvar för sina brukare och deras handlingar, vilket gör det svårt för dem att anmäla brukare vid hot och våld. En av intervjupersonerna beskrev detta ansvar som:

Jag är skyldig för jag måste göra något. Det känns som ett ansvar bakom ryggen.  
Egentligen kan jag inget göra, men jag borde göra något.  
(Intervjuperson 2)

Intervjupersonen beskriver sig känna sig ansvarig när brukare agerar våldsamt eller hotfullt mot honom. Vid hot och våld från brukarna läggs skulden på personalen istället för på brukarna. Intervjupersonen upplever att det är sitt ansvar i yrkesrollen att se till att våldsamma och hotfulla händelser inte inträffar. Likaså uppfattar en annan intervjuperson det som ett misslyckande när informanten inte når fram till sina brukare. Resultatet visar tydligt att de intervjuade upplever att de flyr från det ansvar de har gentemot brukarna när de gör en anmälan. Detta går vidare att analysera utifrån Lundströms (2006) studie där personalen likaså valde att inte anmäla hot och våld från sina brukare av den anledningen att de uppfattade att de misslyckats i sin yrkesroll. De upplevde därmed att det låg i deras ansvar att stoppa hotet och våldet.

När en av intervjupersonerna diskuterade frågan om huruvida personen själv kan påverka hotet och våldet från brukarna svarade informanten följande:

Här jobbar vi med rutiner och scheman och då vet man ju med sig själv om man har slarvat med schemat eller kanske visat en bild för det man ska göra och då kan liksom hot och våld inträffa och då blir det fel. Så det vet man ju... att vissa grejer... Skulle man röra om deras bilder och sånt så skulle det inträffa väldigt ofta.

(Intervjuperson 4)

Intervjuperson 4 berättar att det egna beteende gentemot brukaren har en stor påverkan på hur brukaren agerar. Den intervjuade upplever som flera andra informanter att ansvaret ligger på de egna axlarna och beskriver en viss skuldkänsla när det blir fel i rutinerna. Intervjupersonen uppfattar att hot och våld inträffar när informanten gör fel. Resultatet tyder således på att intervjupersonerna upplever att det är de som framkallar det hotfulla eller våldsamma beteendet hos brukarna och att de därför inte heller kan anmäla sina brukare. Detta går vidare att analysera utifrån Isakssons et al. (2009) studie där personalen bortförklarade våldet. Våldet från kvinnorna i studien tonades ner av personalen då de tyckte att de var ansvariga för brukarnas beteende. Personalen i studien valde att inte anmäla våldet från brukarna då de inte uppfattade sig själva som offer.

Intervjuperson 5 beskriver vidare att hantera hot och våld från brukarna sker genom att bibehålla lugnet hos brukarna:

Men man blir ju chockad och man blir ju också rädd förstås också. Och börjar direkt tänka på hur man ska göra för att ta sig ur det eller få personen lugn.

(Intervjuperson 5)

Den intervjuade upplever sig ha ett ansvar att lugna ner sina brukare när de uppträder avvikande. Intervjupersonen berättar att denne blir ”rädd” och ”chockad” när brukarna betar sig utåtagerande. Flera intervjupersoner menar att de vid hot och våld från brukarna upplever ett ansvar, att återfå ett lugn hos brukarna. Resultatet visar därmed att intervjupersonerna upplever att de har ett ansvar gentemot brukarna. Detta kan vidare analyseras utifrån Tidemans (2000b) normativ normalitet då det inom den intervjuades arbetsplats är eftersträvansvärt att ha lugna brukare. En gemensam uppfattning som finns bland informanterna på arbetsplatsen är att de inte bör anmäla. Att anmäla sina brukare beskrivs

som ett misslyckande från personalens håll i och med att de inte lyckats normalisera sina brukare mot det eftersträvansvärda beteendet, att hålla dem lugna.

Vidare kan intervjupersonens reaktioner av hot och våld förstås utifrån Tidemans (2000b) normaliseringsprincip. Brukarna ska enligt principen integreras i samhället genom insatser. Detta gör att vi i vår analys uppfattar insatser som daglig verksamhet som en normaliseringspraktik där personalen har som ansvar att integrera brukarna i samhället. Enligt vår analys av resultaten från några intervjupersoner kan vi se att när brukare beter sig hotfullt och våldsamt mot personalen anses de även som avvikande. Några av de intervjuade upplever enligt vår tolkning ett misslyckande i sitt arbete eftersom de förväntas integrera brukarna till det normala i samhället. Därmed kan detta enligt vår tolkning leda till att de inte anmäler hot och våld från brukarna när de känner att de inte lyckats normalisera brukarna.

## **7. Sammanfattning & avslutande diskussion**

*Hur definierar personal på dagliga verksamheter hot och våld från brukare med utvecklingsstörning?*

Syftet med vår undersökning var att öka förståelsen för hur personalen upplevde ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning. För att öka förståelsen för detta undersökte vi hur personalen definierade hot och våld från sina brukare. Personalen definierar hot och våld från sina brukare genom att det kan påverka personalen psykiskt och fysiskt. Vid psykiskt hot upplevde personalen en känsla av obekvämheter då brukarna kom för nära deras privata sfär, genom exempelvis muntliga påhopp och påträngande personliga frågor. Obekvämheter uppfattades även i det psykiska våldet som personalen definierade genom ett våldsamt språk och verbala trakasserier från brukarna. Personalen beskriver en känsla av obehag när de blir utsatta. Personalens definition av psykiskt hot och våld är väldigt otydlig då den inte diskuteras och lyfts upp på samma sätt som det fysiska hotet och våldet utan istället bortförklaras av personalen. I avsnittet kunskapsläge & tidigare forskning diskuterades inte det psykiska hotet och våldet då vi inte hittade något om hur personalen definierar och förhåller sig till det psykiska hotet och våldet. Detta leder till vår slutsats att personalens otydliga definition av det psykiska hotet och våldet påverkas av att det psykiska inte har lika synliga effekter som det fysiska hotet och våldet, som kan lämna fysiska märken. Detta leder

enligt vår slutsats till att personalen inte vågar ta upp och lyfta upp hur det psykiska hotet och våldet påverkar dem rent känslomässigt. När det inte pratas om det psykiska hotet och våldet blir det svårt att skapa en definition av vad det psykiska hotet och våldet från brukarna ska innebära, vilket leder till att personalen inte kan visa att de är utsatta för psykiskt hot och våld på arbetsplatsen från brukarna. En fråga som vi ställer är om personalens otydliga definitioner av det psykiska hotet och våldet påverkar huruvida de upplever det psykiska som värre och mer obehagligt än det fysiska? Enligt vår slutsats kan personalens otydliga definitioner påverka att de upplever det psykiska hotet och våldet som värre än det fysiska då de inte vet hur de ska reagera och agera.

Det fysiska hotet och våldet från brukarna definierar personalen som något som de aktivt gör och något som omgivningen kan se. Personalen definierar fysiskt hot från brukarna när de avviker från sitt vanliga beteende och agerar våldsamt, såsom att de skräms, skriker eller knuffar personalen. Det fysiska våldet förknippas med att brukarna gör ovanliga handlingar, som slag, bitt och att få objekt kastade mot sig, som lämnar fysiska spår. Deras definitioner av fysiskt våld överensstämmer med personalens definitioner i Sharipovas et al. (2008) studie. I intervjupersonernas definition av fysiskt våld ingår även att brukarna är självdestruktiva, vilket innebär att de skadar sig själva fysiskt. De intervjuade upplever att de blir obekväma av det självdestruktiva våldet då det avviker från det normala. Utifrån Tidemans (2000b) definition av normativ normalitet förstås intervjupersonernas definition av fysiskt våld. De upplever självdestruktiviteten som att det avviker *ännu mer* från det beteendemönster som de är vana vid att brukarna uppvisar än det slags våld som riktas mot andra. Detta leder till att personalen definierar det fysiska våldet som brukarna utför mot sig själva som mer allvarligt än när det är riktat mot personalen. Den slutsats som vi drar utifrån personalens definition av det fysiska hotet och våldet är att det finns tydliga skillnader mellan våld som är självdestruktivt och riktat mot personal. En av intervjupersonerna beskrev under intervjun att han hade fått stol och bord kastade mot sig från brukare vilket han upplevde som allvarligt. Däremot fanns det en gemensam syn bland personalen att brukarnas självdestruktiva beteende är ännu mer allvarligt än våld riktat mot personal. Detta var något som vi reagerade på under intervjuerna och som skapade frågor om varför självdestruktivt beteende anses mer farligt än fysiskt våld och hot mot personal? En annan fråga som vi ställer oss är om detta kan ha att göra med de värderingar som finns om självdestruktivt beteende inom samhället?

*Hur upplever personal på dagliga verksamheter ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning?*

Intervjupersonerna nämner att det är viktigt att anmäla hot och våld på de dagliga verksamheterna från brukare med utvecklingsstörning men samtidigt framkommer det att de inte valt att göra en anmälan vid alla tillfällen. De intervjuade har en gemensam syn på vikten av att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning för att de upplever att de måste visa att hot och våld inte tolereras på arbetsplatsen vilket även Wallenius beskriver i en intervju med Alstermark (2012). Vi tolkar utifrån Meuwisses (2007) begrepp social kategorisering att personalen anmäler en del brukare som anses vara felplacerade för att de ska hamna i ”rätt fack” och få den hjälp och stöd som de behöver. Dessutom framkommer det att personalen antingen anmäler för arbetsplatsen eller för sin egen skull, för att visa att hot och våld är vanligt förekommande. Vidare anmäler de intervjuade även för brukarens bästa, för att de ska få rätt hjälp. Personalen upplever att den gör en anmälan för brukarens skull om deras handlingar sker med en viss medvetenhet men inte om det sker av brukare som har en oförmåga att inte förstå sitt eget beteende. Detta stämmer överens med Isakssons et al. (2009) studie där våldet ursäktades och bortförklarades av personalen. Trots att personalen i vår undersökning upplever att det är viktigt att göra en anmälan beskriver de intervjuade att de uppmärksammar att det finns en generell underrapportering av hot och våld från brukare. Även fast de har kännedom om att det finns en underrapportering väljer de att ändå inte anmäla alla gånger. Vidare leder detta till funderingar om varför de intervjuade bortförklarar hotet och våldet mot sig själva? En slutsats som vi drar är att detta kan bero på att personalen inte ser sig själva som offer för hot och våld. Eftersom de intervjuade inte vill se sig själva som offer kan de inte heller se när det kanske behövs en anmälan.

Samtidigt som intervjupersonerna upplever att det är viktigt att anmäla brukare med utvecklingsstörning väljer få att anmäla sina brukare då de anser att de måste ha en viss tolerans för brukarnas beteende. De intervjuade upplever att hotet och våldet är en del av arbetet och därav sker det en bortförklaring. Intervjupersonerna upplever att det är deras brist på förståelse för brukarnas hotfulla och våldsamma beteenden som leder till att de inte anmäler. Detta motsvarar även resultaten från Menckels et al. (2000) studie där de fanns en liknande skamkänsla bland de intervjuade i studien och att de även upplevde att de orsakade våldet. Däremot finns det en skillnad i personalens gränser för en anmälan. De flesta

intervjupersoner upplever att de endast behöver göra en anmälan när brukarna orsakar en fysisk skada hos personalen. Detta överensstämmer även med Wallenius diskussion i Alstermarks (2012) artikel där han uppger att det endast är grövre handlingar som anmäls. Vidare upplever personalen även att de har ett ansvar över sina brukare och deras beteende. Genom sitt agerande påverkar de intervjuade brukarna till att bli hotfulla och våldsamma. Resultaten i Lundströms (2006) avhandling motsvarar vad våra intervjupersoner beskriver att de upplever, att de inte anmäler då de upplever att de vid en anmälan misslyckats i sin yrkesroll. De intervjuade i vår undersökning har en roll som innebär att de har i uppgift att normalisera sina brukare. Personalen arbetar på dagliga verksamheter och syftet är att skapa en sysselsättning för att integrera brukarna i ett arbetssamhälle. Deras brukare har vissa oförmågor att komma in i arbetslivet själva, vilket gör att de intervjuade arbetar med att normalisera brukaren till att klara av någon form av arbete. Den slutsats som vi kan dra från vår undersökning är att det finns fördelar för de intervjuade om de ökar sin medvetenhet om att de bortförklarar hot och våld från sina brukare. Genom att de blir medvetna om den bortförklaring som de gör kan även deras gränser och tolerans för en anmälan förändras. Detta kan vidare leda till att de blir mer medvetna om när det behövs göra en anmälan.

## **7.1 Framtida forskning**

I vår undersökning kunde vi inte avgränsa oss till en specifik utvecklingsstörning eftersom det inom dagliga verksamheter finns väldigt många olika former och nivåer av utvecklingsstörning. Något som kan påverka personalens upplevelser av ansvaret de har av att anmäla hot och våld från brukare med utvecklingsstörning är vilken slags utvecklingsstörning som brukaren har. Det kan vara en skillnad på brukarens beteende och oförmågor beroende på vilken utvecklingsstörning personen har, till exempel autism eller downs syndrome. Det framkommer inte från vår undersökning om personalen skulle välja att anmäla vissa brukare med specifika utvecklingsstörningar mer än andra. Framtida forskning skulle kunna vara hur de upplever en viss specifik utvecklingsstörning och jämföra denna med andra grupper inom utvecklingsstörning. Exempel på framtida forskningsfrågor skulle kunna vara: Hur upplever personal ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med autism? Hur upplever personal ansvaret att anmäla hot och våld från brukare med downs syndrome?

## 8. Referenser

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

Akademikerförbundet SSR (2011). *Hot och våld i arbetslivet*. Stockholm:

Akademikerförbundet SSR

Alstermark, Cecilia (2012). ”Polisen: Hot och våld ska anmälas”, *KA*

<<http://www.ka.se/polisen-hot-och-vald-ska-anmalas>>(2014-11-04)

Arbetsmiljöverket (2011) (red Hallberg, Ulrika.). *Kunskapsöversikt – Hot och våld inom vård och omsorg*. Rapport 2011:16

Aspers, Patrik (2007). *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber

Borgnäs, Lars & Larsson, Thomas (2010). ”Våld mot personal vanligt på LSS-boenden”. *SVT nyheter*. <<http://www.svt.se/nyheter/sverige/vald-mot-personal-vanligt-pa-lss-boenden>> (2010-10-20)

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

Calais von Stokkom, Sonja & Kebbon, Lars (2000). ”Handikappbegreppet”. I Magnus Tideman (red.) *Perspektiv på funktionshinder & handikapp*. Lund: Studentlitteratur

Folkesson, Yvonne & Kollberg Evy (2000). ”Utvecklingsstörning, psykosexuell utveckling och eventuellt föräldraskap”. I Magnus Tideman (red.) *Perspektiv på funktionshinder & handikapp* Lund: Studentlitteratur

Grunewald, Karl (2004). ”Orsaker till utvecklingsstörning”. I Ann Bakk & Karl Grunewald (red.) *Omsorgsboken: en bok om människor med begåvningsmässiga funktionshinder* Stockholm: Liber AB

Gotthard, Lars-Erik (2007). *Utvecklingsstörning och andra funktionshinder*. Bonnier Utbildning AB, Stockholm

Isaksson, Ulf, Åström, Sture & Graneheim, Ulla (2009). “Female caregivers’ experiences of exposure to violence in nursing homes.” *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 16 1,46–53

Jönson, Håkan (2010). *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning och socialt arbete*. Stockholm: Liber



Lovell, Andrew & Skellern, Joanne (2012). "Tolerating violence: a qualitative study into the experience of professionals working within one UK learning disability service". *Journal of clinical nursing*, 22, 2264-2272

Lovell, Andrew, Skellern, Joanne & Mason, Tom (2011). "Violence and under-reporting: learning disability nursing and the impact of environment, experience and banding". *Journal Clinical nursing*, 22, 3304-3312

Lundström, Mats (2006). "Våld – utmaning och utmattning. Vårdares utsatthet och upplevelser i samband med våld i gruppboheter för personer med utvecklingsstörning". Umeå: Umeå universitet, The department of nursing

Lundström, Mats & Isaksson, Ulf (2012). "Förebyggande arbete hot och våld inom vården". *Vårdhandboken* <<http://www.vardhandboken.se/Texter/Hot-och-vald-inom-varden/Forebyggande-arbete/>> (2014-12-26)

Menckel Ewa, Carter, Ned & Viitasara, Eija (2000). "Violence towards caregivers of persons with developmental disabilities. Developing a system for recording challenging behavior". *National Institute for Working Life*, 15, 3-8

Meuwisse, Anna (2007). "Sociala kategoriseringar, ojämlikhet och motståndsstrategier". I Svensson, Kerstin (red.) *Normer och normalitet i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

Ottosson, Jan-Otto & Malmquist, Jörgen (2014). "Utvecklingsstörning". *Nationalencyklopedin*. <<http://www.ne.se/upplagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/utvecklingsst%C3%B6ring>> (2014-10-29)

Sharipova, Muborak, Borg Vilhelm, & Høgh Annie (2008). "Prevalence, seriousness and reporting of work-related violence in the Danish elderly care." *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 22, 574-581

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

Söderman, Lena & Nordlund, Mårten (2005). *Utvecklingsstörning/funktionshinder*.

Stockholm: Liber

Tideman, Magnus (2000a). "Levnadsvillkor för funktionshindrade". I Magnus Tideman (red.) *Perspektiv på funktionshinder & handikapp* Lund: Studentlitteratur

Tideman, Magnus (2000b). *Normalisering och kategorisering Om handikappideologi och välfärdspolitik i teori och praktik för personer med utvecklingsstörning*. Lund: Studentlitteratur

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humaniora & samhällsvetenskap*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Wallin, Margareta & Holmbom, Agneta (2014). "Utvecklingsstörning". *1177 Vårdguiden* <<http://www.1177.se/Fakta-och-rad/Sjukdomar/Utvecklingsstornig/>> (2014-10-29)

Wikman, Sofia (2012). "Våld i arbetslivet. Utveckling, uppmärksamhet och åtgärder." Stockholm: Stockholms universitet, Kriminologiska institutionen

Östnäs, Anders (2007). "Norm och normalisering inom handikappvetenskap och handikappidrott". I Svensson, Kerstin (red.) *Normer och normalitet i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur

## 9. Bilagor

### 9.1 Bilaga 1



Hej!

Till personal på dagliga verksamheter.

Förfrågan och upplysning om att delta i intervjuer för en examensuppsats till socionomprogrammet.

#### **Syftet med undersökningen:**

Förstå hur personal ser på att anmäla hot och våld från sina deltagare?

Under intervjuerna kommer vi ta upp teman och frågor kring ämnet för att skapa ett samtal och en diskussion. Det är era tankar och åsikter som vi vill belysa i vår undersökning. Intervjun kommer att pågå i ca 30 min. Intervjuerna är helt frivilliga och ni kan när som helst välja att avbryta intervjun.

Det som framkommer i intervjun kommer endast att användas till den undersökning vi utför och kommer att hållas konfidentiellt. Alla som deltar i undersökningen och den dagliga verksamheten kommer att avidentifieras.

#### **Bakgrund till undersökningen**

Hot och våld är förekommande inom vård och omsorgsycket i olika grader. Det finns ett stort mörkertal kring att anmäla hot och våld från deltagare inom flera yrkesgrupper. I vår uppsats kommer vi att försöka få en ökad förståelse kring hur man ser på att anmäla hot och våld på arbetsplatsen från sina deltagare och var gränserna går för att göra anmälan.

Tack på förhand!

Sandra Adell & Andreas Khatibi

Handledare:

Lupita Svensson

## 9.2 Bilaga 2

### INTERVJUFRÅGOR



#### *Bakgrundsfrågor*

- Kön, ålder, utbildning etc.
- Hur länge har du arbetat på arbetsplatsen?
- Vad har du för erfarenheter med att arbeta med personer med utvecklingsstörning?

#### *Vad innebär hot för dig?*

- Vad innebär en hotfull situation på din arbetsplats?
  - Kan du uppleva hotfulla situationer från deltagarna?
  - Har du blivit utsatt av hot från deltagarna?
- (Beskriv en situation då du blivit utsatt för hot på arbetsplatsen).

#### *Vad innebär våld för dig?*

- Vad innebär en våldsam situation på din arbetsplats?
  - Kan du uppleva våldsamma situationer från deltagarna?
  - Har du blivit utsatt av våld från deltagarna?
- (Beskriv en situation då du blivit utsatt för våld på arbetsplatsen).

#### *Hur upplever du hot och våld från deltagarna?*

- Vad för känslor väcker hotfulla och våldsamma situationer från deltagarna hos dig?
- Upplever du att någon hotfull eller våldsam situation är mindre allvarlig?
- Märker du av att du har någon acceptans för hot och våld från deltagarna?

- Märker du av att annan personal har acceptans för hot och våld från deltagarna?

*Hur hanteras hot och våld på arbetsplatsen?*

- Vad har ni för rutiner när det uppstår hot och våld?
- Diskuteras hot och våld mellan personal och chefer?

*Hur upplever du att anmäla hot och våld från deltagarna?*

- Har du någonsin gjort en anmälan?
- Hur upplevde du att göra en anmälan?
- Upplever du att det är viktigt att göra en anmälan? (Varför?)
- Upplever du att en anmälan gör en skillnad?

(För dig, arbetsplatsen)

## 9.3 Bilaga 3

### INTERVJUFRÅGOR



#### *Bakgrundsfrågor*

- Vad har du för utbildning?
- Hur länge har du arbetat på arbetsplatsen? Hur ser dina arbetsuppgifter ut?
- Vad har du för erfarenheter med att arbeta med personer med utvecklingsstörning?

#### *Vad innebär hot för dig?*

- Vad innebär en hotfull situation på din arbetsplats?
- Kan du uppleva hotfulla situationer från deltagarna?
- Har du blivit utsatt av hot från deltagarna?  
(Beskriv en situation då du blivit utsatt för hot på arbetsplatsen).

#### *Vad innebär våld för dig?*

- Vad innebär en våldsamt situation på din arbetsplats?
- Kan du uppleva våldsamma situationer från deltagarna?
- Har du blivit utsatt av våld från deltagarna?  
(Beskriv en situation då du blivit utsatt för våld på arbetsplatsen).

#### *Hur upplever du hot och våld från deltagarna?*

- Vad för känslor väcker hotfulla och våldsamma situationer från deltagarna hos dig?
- Upplever du att någon hotfull eller våldsamt situation är mindre allvarlig?
- Märker du av att du har någon tolerans för hot och våld från deltagarna?

- Märker du av att annan personal har högre tolerans för hot och våld från deltagarna?

*Hur hanteras hot och våld på arbetsplatsen?*

- Vad har ni för rutiner när det uppstår hot och våld?
- Diskuteras hot och våld mellan personal och chefer?

*Hur upplever du att anmäla hot och våld från deltagarna?*

- Har du någonsin gjort en anmälan?
- Hur upplevde du att göra en anmälan?
- Upplever du att det är viktigt att göra en anmälan? (Varför?)
- Upplever du att en anmälan gör en skillnad?

(För dig, arbetsplatsen)