



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

En räddare i nöd

En kvantitativ studie om upplevd hot- och våldsutsatthet
bland myndighetsutövande socialarbetare

Hampus Ferm Lang & Rebecka Jern

Kandidatuppsats (SOPA63)

VT 2018

Handledare: Anna Tegunimataka

Abstract

Authors: Hampus Ferm Lang & Rebecka Jern

Title: Helpers in distress: a quantitative study of exposure to threats and violence among social workers exercising public authority [translated title]

Supervisor: Anna Tegunimataka

Assessor: Malin Arvidson

The aim of this study was to examine the exposure to work-related threats and violence among social workers exercising public authority. More specifically, its purpose was to identify differences between various areas such as welfare service or elderly care, and also explore whether personal and organizational aspects matter in this context. The study was conducted through a survey methodology, using a cross-sectional analysis based on questionnaires. Within nine municipalities in southern Sweden, 214 participants answered the questionnaire. Exercise of public authority within the fields of addiction and child welfare, extensive and in-depth contact with clients, home visits, lower age, less experience, lack of knowledge and education, and unsatisfactory preventive work (as well as guidelines) are factors that were shown to increase the risk of exposure to threats and violence. Further studies are needed to provide for a more holistic knowledge frame concerning exposure to threats and violence among social workers exercising public authority.

Keywords: threats and violence; exercise of public authority; social workers; risk factors

Förord

Denna studie utgör vår kandidatuppsats på socionomprogrammet vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Studien har genomförts av Hampus Ferm Lang och Rebecka Jern under vårterminen 2018. Kursen motsvarar 15 högskolepoäng.

Vi vill tacka Anna Tegunimataka som har gett oss vägledning i vårt arbete under vårens gång. Vidare vill vi även tacka alla dem som varit hjälpsamma i vårt arbete med att nå ut till respondenter i kommunerna. Ett stort tack vill vi rikta till de myndighetsutövande socialarbetare som ställt upp på att besvara vår enkät, eftersom den här studien inte hade kunnat genomföras utan dem. Sist men inte minst är vi tacksamma för att vi haft möjlighet att genomföra denna studie tillsammans, då vi haft stor nytta och glädje av varandra under denna intensiva period.

Lund i maj 2018

Innehållsförteckning

1 Inledning	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	7
2 Kunskapsläge	8
2.1 Tidigare forskning	8
2.1.1 Hot och våld i arbetslivet	8
2.1.2 Socialarbetare som utsatt grupp	9
2.1.3 Riskfaktorer – en introduktion	10
2.1.4 Klientkontakt som riskfaktor	11
2.1.5 Ålder som riskfaktor	11
2.1.6 Kön som riskfaktor	11
2.1.7 Erfarenhet och kunskap – en skyddsfaktor?	12
2.1.8 Bristande rapportering	13
2.2 Artikel- och litteratursökning	13
3 Teori och begrepp	14
3.1 Teoretiska ramverk	14
3.1.1 Aggression och triggers	14
3.1.2 Makt och hjälp	15
3.1.3 Säkerhetskultur och -kvalitet	16
3.2 Definition av hot och våld	16
4 Förväntade resultat	17
5 Metod	19
5.1 Kvantitativ ansats	19
5.2 Empiriskt material	19
5.2.1 Utformning av enkät	20
5.2.2 Bearbetning av material	21
5.3 Urval	23
5.3.1 Population	23
5.3.2 Urvalsprocess	24
5.3.3 Bortfall	25

5.4 Tillförlitlighet	26
5.4.1 Validitet	26
5.4.2 Reliabilitet	26
5.5 Forskningsetiska överväganden	27
5.6 Arbetsfördelning	28
6 Resultat	29
6.1 Verksamhetsområden	29
6.2 Klientkontakt	31
6.2.1 Omfattning av kontakt	31
6.2.2 Ingående kontakt	32
6.2.3 Hembesök	33
6.3 Ålder	34
6.4 Kön	34
6.5 Erfarenhet	35
6.6 Utbildning och kunskap	37
6.7 Arbetsplatsen	39
6.7.1 Förebyggande arbete och riktlinjer	39
6.7.2 Arbetsplatsens säkerhetskvalitet	41
7 Analys	41
7.1 Skillnader mellan verksamhetsområden	42
7.2 Individuella faktorer	43
7.2.1 Klientkontakt	43
7.2.2 Ålder och kön	43
7.2.3 Erfarenhet	44
7.2.4 Utbildning och kunskap	44
7.3 Arbetsplatsens betydelse	45
8 Avslutande diskussion	46
Referenser	48
Bilaga 1: Enkät	50
Bilaga 2: Informationsbrev	54
Bilaga 3: Index	55

1 Inledning

1.1 Problemformulering

Utsattheten vad gäller arbetsrelaterat hot och våld har under de senaste decennierna ökat avsevärt, och i synnerhet inom de kvinnodominerade yrkena. Denna ökning kan förstås mot bakgrund av att våld – i allmänhet men framförallt arbetsrelaterat – fått mer uppmärksamhet som samhällsproblem och därför också rapporteras i högre grad (Jerre 2009; Wikman 2012). Inom den offentliga sektorn är utsattheten större än inom den privata sektorn, och ungefär var fjärde person som arbetar med myndighetsutövning¹ drabbas av hot och/eller våld i sitt arbete. Dessa personer är mer utsatta än den sysselsatta befolkningen som helhet, men också mer utsatta än statligt anställda i övrigt (Brottsförebyggande rådet 2015; Jerre 2009). Variationen vad gäller utsatthet är stor bland olika yrkesgrupper, och särskilt mellan olika typer av myndighetspersoner. Socialt arbete är dock ett av de mer utsatta områdena, men det saknas tydlig kunskap om yrken på en mer detaljerad nivå (Brottsförebyggande rådet 2015; 2018; Wikman 2012).

Att utsattheten för hot och våld är särskilt stor inom socialt arbete kan förklaras genom de arbetsuppgifter som ingår i yrket, vilka ofta innefattar direktkontakt med klienter och utövande av makt och kontroll. Arbetsuppgifter och arbetsförhållanden har visats ha större betydelse för utsattheten än exempelvis kön och ålder, och den som arbetar eller befinner sig i en maktposition löper större risk för att bli utsatt (Brottsförebyggande rådet 2005; 2018). De hot- eller våldsrelaterade händelser som inträffar i arbetslivet handlar många gånger om konflikter mellan anställda och klienter, och gemensamt för utsatta yrkesgrupper är att deras arbetsuppgifter ofta innebär omfattande klientkontakt samt ingripande och kontroll. Risken att bli utsatt för hot eller våld är således mindre vid enstaka kontakter. Socialarbetare – vilka ofta kommer i kontakt med hjälpbehövande människor – drabbas därför oftare än många andra yrkesgrupper (Brottsförebyggande rådet 2016; Wikman 2012).

Effekterna av hot och våld kan vara negativa och långvariga, och påverkar såväl individen och dess familj som kollegorna och organisationen (Institute of Public Care 2013). Rädsla är den mest genomgående effekten av våld och kan knytas till en ökad känsla av sårbarhet, ovisshet och osäkerhet. Att bli utsatt för våld kan skada en persons tillit i förhållande till andra människor, och våldsutsatta socialarbetare har uppgett att de blivit mer reserverade gentemot sina klienter. En del miste sin motivation att arbeta med, eller började känna sig oförmögna att relatera

¹ Utövning av befogenhet att för enskild bestämma om förmån, rättighet, skyldighet, disciplinpåföljd, avskedande eller annat jämförbart förhållande [definitionen anses dock numera allmänt känd och är därför obsolet] (Prop. 1985/86:80, s. 55).

till klienterna på samma sätt. Med tanke på deras yrkesroll och stödjande funktion har det här för många inneburit skuld känslor till följd av en bristande tillit och cynisk attityd (Virkki 2008). Hot- och våldssituationer kan även leda till att myndighetsutövare undviker situationer som uppfattas som svåra eller obehagliga, och en möjlig konsekvens är att den utsatta överväger att byta arbete (Brottsförebyggande rådet 2005; 2016).

Relativt få studier har gjorts om socialarbetare och våldsamma klienter, trots att hot och våld mot myndighetspersoner anses vara ett viktigt område att följa och ett problem som bör tas på allvar (Brottsförebyggande rådet 2005; Pollack 2010). Inte minst inom det sociala arbetet har myndighetsutövning en central roll, och de generella förutsättningar en enskild handläggare har att förhålla sig till styrs främst av förvaltningslagen (1986:223)². Med tanke på myndighetsutövares särskilda utsatthet blir det därmed relevant att vidare undersöka hot och våld inom socialt arbete. Skillnader vad gäller utsatthet har undersökts mellan mer breda yrkesgrupper (e.g. socialarbetare), men troligen skiljer det sig kraftigt åt mellan specifika yrken inom dessa. Variationer mellan specifika yrkesgrupper saknas det kunskap om (Brottsförebyggande rådet 2018; Institute of Public Care 2013), och därför är detta något som bör undersökas.

1.2 Syfte

Syftet med den här studien är att undersöka skillnader vad gäller upplevd hot- och våld utsatthet bland myndighetsutövande socialarbetare, samt hur utsattheten skiljer sig åt med hänsyn till individuella och organisatoriska faktorer.

1.3 Frågeställningar

- Finns det en skillnad mellan myndighetsutövande socialarbetare inom olika verksamhetsområden vad gäller upplevd utsatthet för yrkesrelaterat hot och våld?
- Hur skiljer sig utsattheten åt med hänsyn till kön, ålder, erfarenhet, omfattning av klientkontakt samt kunskaper om att förebygga och hantera hot eller våld?
- Påverkas utsattheten av hur arbetsplatsen upplevs hantera frågor om hot och våld?

² En ny förvaltningslag (2017:900) träder i kraft den 1 juli 2018.

2 Kunskapsläge

2.1 Tidigare forskning

2.1.1 Hot och våld i arbetslivet

Andelen som uppger att de blivit utsatta för hot eller våld i arbetslivet har ökat påtagligt i Sverige sedan 1980-talets början, och särskilt inom de kvinnodominerade välfärdsyrkena. Under de senaste åren har den rapporterade utsattheten dock varit relativt stabil (Brottsförebyggande rådet 2015; Wikman 2012). Liksom i övriga Europa är utsattheten för hot och våld i arbetslivet större inom den offentliga sektorn än inom den privata sektorn, vilket antas kunna bero på den nära klient- och patientkontakt som arbete inom offentlig sektor ofta innebär (Jerre 2009). Arbetsmiljöverkets undersökning om hot och våld i arbetslivet saknar dock uppgifter om mer specifika yrken, då riskyrkena kategoriserats utifrån en grov indelning (Wikman 2012).

Som grupp tycks statligt anställda vara mer utsatta för hot och våld i arbetet än den arbetande befolkningen i övrigt, och särskilt de som arbetar med makt- eller myndighetsutövning. Bland de drabbade är hälften anställda inom kommuner och landsting (Arbetsmiljöverket 2011; Brottsförebyggande rådet 2015). Det är emellertid svårt att jämföra olika studier inom området på grund av skillnader i hur de genomförts. En viktig skillnad är den mellan studier som undersöker *otillåten påverkan* kontra dem som endast undersöker utsatthet för hot och våld. Otillåten påverkan definieras som hot eller våld med det specifika syftet att påverka beslut som fattas av myndighetsutövare. Utsattheten har rapporterats vara högre i studier som inte begränsas till otillåten påverkan (Brottsförebyggande rådet 2015). I en undersökning från 2015 tillfrågades myndighetspersoner om utsatthet för otillåten påverkan i form av trakasserier, hot, våld, skadegörelse eller korruption. Andelen som hade drabbats under de senaste 18 månaderna varierade kraftigt mellan olika myndigheter; till exempel uppgav 17 procent av de anställda vid Ekobrottsmyndigheten att de blivit utsatta medan andelen var 61 procent vid Kronofogdemyndigheten (Brottsförebyggande rådet 2016; 2018).

Kraftig irritation, vrede eller besvikelse i samband med beslut som går emot den enskildes intresse har identifierats som vanliga motiv för otillåten påverkan gentemot myndighetsutövare, och det kan yttra sig i form av såväl impulsiva som uppsåtliga handlingar. De yrkesgrupper vilka fattar beslut som är (eller uppfattas som) inkräktande på andra människors integritet är således mer utsatta (Brottsförebyggande rådet 2005). Vidare kan personer inom olika målgrupper utöva otillåten påverkan på olika grunder, vilket innebär att otillåten påverkan även kan ta sig uttryck på olika sätt. I många fall har det dock kunnat antas finnas ett bakomliggande ekonomiskt motiv för att utöva otillåten påverkan mot en myndighetsutövare, även om det hos klienter

med till exempel en psykisk störning eller ett missbruk kan finnas andra motiv som framträder starkare (ibid.).

2.1.2 Socialarbetare som utsatt grupp

Det finns stora skillnader mellan olika yrkesområden vad gäller utsattheten för hot och våld i arbetet. Bland dem som blivit utsatta har dock en majoritet visats tillhöra ett av de fem yrkesområdena skola, handel, vård, socialtjänst och övervakning. Övervakning är den mest utsatta gruppen, men närmast efter kommer socialtjänst och vård med en frekvens av utsatthet på uppemot 10 procent inom respektive yrkesområde (Brottsförebyggande rådet 2018; Wikman 2012). Utöver detta har ett flertal studier identifierat socialt arbete som ett särskilt utsatt yrkesområde, samt socialarbetare som en yrkesgrupp med relativt hög risk för utsatthet jämfört med andra yrkesgrupper (Brottsförebyggande rådet 2015; Institute of Public Care 2013; Virkki 2008).

Vid en undersökning om hot och våld mot socialsekreterare som genomfördes 2004 uppgav 70 procent av respondenterna att de någon gång hade blivit utsatta. Studien fokuserar på förebyggande åtgärder samt hantering av hot- och våldssituationer, och nästan alla av dem som tillfrågades uppgav att de hade goda kunskaper om hur de ska agera vid en hot- eller våldssituation (Brottsförebyggande rådet 2015). Vidare uppgav 90 procent av de intervjuade socialsekreterarna i en studie från 2010 att det fanns en risk för hot och våld på deras arbetsplats, och en femtedel ansåg att utsattheten hade ökat under de senaste åren (Arbetsmiljöverket 2011). I en annan undersökning från 2014 framstod utsattheten bland socialsekreterare och kuratorer som hög (43 procent), men utifrån studien går det ej att utläsa hur stor andel som utgjordes av respektive yrkesgrupp (Brottsförebyggande rådet 2015).

Enligt en intervjustudie med 600 respondenter upplever socialsekreterare att utsattheten för hot och våld på arbetsplatsen stiger i takt med att ärendemängd och arbetsbelastning ökar, vilket innebär ett potentiellt samband mellan dessa variabler. Detta förklaras genom en ökad stressnivå i samband med myndighetsutövning och hög arbetsbelastning, vilket uppges kunna leda till en högre grad av utsatthet (Arbetsmiljöverket 2011). Socialarbetare behöver dessutom många gånger hantera fientligt inställda och samarbetsovilliga klienter, vilket kan utgöra en ytterligare riskfaktor (Pollack 2010). De funktioner och uppgifter som socialt arbete innebär har också visats ha en stor betydelse för utsattheten. Dessa högriskfaktorer uppges bland annat vara tillhandahållande av service och rådgivning, arbete med social funktion, arbete med människor som har en psykisk sjukdom, arbete med missbruksrelaterade problem, ensamarbete, samt arbete i ett samhällsområde med hög brottsstatistik (Institute of Public Care 2013).

2.1.3 Riskfaktorer – en introduktion

Ett flertal olika riskfaktorer har kunnat identifieras i relation till utsatthet för hot och våld i arbetslivet. Exempelvis framkom det i en studie från 2000 att utsattheten varierar med hänsyn till bland annat klienternas behov av stöd samt den anställdes ålder och kön. Risken var större bland dem som arbetade med barn och unga jämfört med dem som arbetade med vuxna. Fysiskt våld förekom oftare bland dem som inte hade fyllt 40 år, och män var i högre grad utsatta för verbala övergrepp och våld jämfört med kvinnor (Institute of Public Care 2013). Direktkontakt med klienter – i synnerhet aggressiva personer – är ytterligare en riskfaktor som identifierats. Arbete som innebär utövning av makt och kontroll med inslag av konfrontationer ökar också risken för utsatthet, vilket delvis kan förklara varför utsattheten är större inom de kvinnodominerade yrkena där sådana arbetsuppgifter förekommer (Brottsförebyggande rådet 2005; 2016; 2018).

Även vilken typ av klienter som yrkesgruppen möter har visats ha betydelse för dess utsatthet. Psykiska sjukdomar, personlighets- eller beteendestörningar samt drog- och alkoholmissbruk är exempel på tillstånd hos klienter som innebär en ökad risk (Pollack 2010). Svårigheter att hantera personer med en psykisk störning har identifierats bland ett flertal myndighetsutövare, då dessa beskrivs sakna sjukdomsinsikt samt vara oförutsägbara och labila. Dessutom uppges att dessa personer kan ha ett totalt ekonomiskt beroende av staten, och därför uppvisar frustration då de saknar förståelse för varför de inte har rätt till bistånd (Brottsförebyggande rådet 2016). Vidare beskrivs personer med en missbruksproblematik av många som svårbedömda och oförutsägbara, och klienter som uppvisar aggressivitet på grund av berusning (eller psykisk ohälsa) innebär en ökad risk för hot- och våldsutsatthet. Inom bland annat missbruksvården har utsattheten visats vara utbredd (Arbetsmiljöverket 2011; Brottsförebyggande rådet 2016). En annan riskfaktor är huruvida klienterna upplever mötessituationer som frustrerande, vilket exempelvis kan ske i situationer då känsliga beslut delges och klienterna till följd av detta upplever desperation (Brottsförebyggande rådet 2015).

Bristande arbetsmiljö är ytterligare en riskfaktor som har identifierats. Härvid åsyftas en hög arbetsbelastning och/eller stressnivå hos de anställda samt bristfälligt arbetsmiljöarbete vad gäller exempelvis utbildning, riktlinjer och annat förebyggande arbete. Även fysiska omständigheter såsom utformning av lokaler, samt personliga omständigheter såsom erfarenhet och utbildning har betydelse för risken att bli utsatt (ibid.). Den forskning som genomförts om hur hot och våld i arbetslivet kan förebyggas betonar vikten av hur organisationer är förberedda på att hantera olika situationer, och utgår ofta ifrån ett systemperspektiv (Wikman 2012).

2.1.4 Klientkontakt som riskfaktor

Omfattande kontakter med klienter har visats vara en gemensam nämnare bland utsatta yrkesgrupper. Även mer ingående kontakt med samma klienter är vanligt förekommande inom dessa yrken (Brottsförebyggande rådet 2016). Många gånger handlar de hot- och våldssituationer som uppstår i arbetslivet om en motsättning mellan den anställde och de klienter som denne kommer i kontakt med. De som i sitt dagliga arbete kommer i kontakt med människor som har ett hjälpbehov – e.g. socialsekreterare – är dem som främst drabbas av yrkesrelaterat hot och våld (Wikman 2012). Ur ett bredare perspektiv verkar de myndighetsutövare vars arbete präglas av ytliga kontakter dock framstå som mer utsatta för hot, men denna jämförelse kan anses vara problematisk med hänsyn till att definitionen av hot kan skilja sig åt mellan olika organisationer (Brottsförebyggande rådet 2016).

2.1.5 Ålder som riskfaktor

Undersökningar har visat att yngre personer är mer utsatta för hot och våld i arbetslivet jämfört med dem som är äldre (Brottsförebyggande rådet 2016; Wikman 2012). Sambandet mellan ålder och utsatthet uppges dock variera mellan olika undersökningar (Brottsförebyggande rådet 2015). Yngre personer har uppgett sig ha något mer omfattande klientkontakt, vilket kan vara en möjlig förklaring till varför utsattheten tycks vara högre bland dessa. Däremot har klientkontakten inte visats vara mer omfattande inom åldersgruppen 30 till 40 år jämfört med dem som är äldre, trots en högre utsatthet. Detta kan bero på att mer erfarenhet innebär bättre kunskaper om att förebygga hot- och våldssituationer (Brottsförebyggande rådet 2016). Att äldre personer upplever mindre utsatthet kan även förklaras av att hotfulla situationer normaliseras med tiden, eller att en meriterar sig och lämnar utsatta positioner (ibid.).

2.1.6 Kön som riskfaktor

Kvinnor är mer utsatta för yrkesrelaterat hot och våld jämfört med män, vilket troligtvis beror på att kvinnor oftare arbetar inom särskilt utsatta yrkesområden (e.g. vård och socialt arbete). Dessa två yrkesgrupper – personer som arbetar inom vård och socialt arbete – tillhör som tidigare nämnt dem som allra oftast utsätts för hot och våld i arbetslivet (Brottsförebyggande rådet 2015). I en undersökning av levnadsförhållanden genomförd 2016 uppgav 6 procent av de tillfrågade kvinnorna och 3 procent av männen att de hade blivit utsatta för hot eller våld på arbetsplatsen under de senaste tolv månaderna (Brottsförebyggande rådet 2018), vilket visar en skillnad som överensstämmer med arbetsmiljöundersökningen 2015. I denna uppgav 19 procent av

kvinnorna och 10 procent av männen att de blivit utsatta under det senaste året (ibid.). Ytterligare en studie som genomfördes 2008 påvisar ett liknande samband, då 4 procent av kvinnorna och 2 procent av männen uppgav att de hade blivit utsatta för hot eller våld i sitt arbete (Wikman 2012). Samtliga av dessa studier visar en dubbelt så hög procentsats bland kvinnor jämfört med män vad gäller utsattheten för yrkesrelaterat hot och våld.

Emellertid förekommer en viss variation vad gäller skillnaden mellan könen inom specifika yrkesområden. Exempelvis är män som arbetar i socialt arbete betydligt mer utsatta jämfört med kvinnor i samma yrkesområde, vilket antyder att yrkesområdet och arbetsuppgifterna har större betydelse än kön i den här kontexten. Vad gäller utsatthet för fysiskt våld (e.g. slag eller sparkar) på arbetsplatsen finns en stark överrepresentation bland manliga socialarbetare jämfört med de kvinnliga (Arbetsmiljöverket 2011; Brottsförebyggande rådet 2015; 2018). Yrkesrelaterat hot och våld har även visats drabba kvinnor och män på olika sätt, och tar sig uttryck på olika sätt i mansdominerade respektive kvinnodominerade yrken. Män har hittills varit mer utsatta för fysiskt våld medan kvinnor oftare har drabbats av trakasserier av olika slag. Detta mönster har dock börjat förändras, då våldsutsattheten ökar bland kvinnor (Arbetsmiljöverket 2011).

2.1.7 Erfarenhet och kunskap – en skyddsfaktor?

Yrkesrelaterad hot- och våldsutsatthet har enligt en undersökning visats vara högre bland dem som arbetat mer än tolv månader men mindre än tio år, för att därefter sjunka (Brottsförebyggande rådet 2016). Varför de som arbetat mindre än ett år upplever mindre utsatthet kan bero på att de ännu inte tilldelats riskfyllda arbetsuppgifter, och vad gäller dem som arbetat mer än tio år finns det flera möjliga förklaringar. En förklaring som nämns är att längre erfarenhet av yrket leder till normalisering av hotfulla situationer, och därför rapporteras sådana incidenter mer sällan. Erfarenhet av att möta olika klienter kan också med tiden innebära en bättre förmåga att förebygga hotfulla situationer (ibid.).

För att motverka uppkomsten av hot- och våldssituationer på arbetsplatsen har utbildning och förebyggande arbete visats vara betydelsefullt. Detta eftersom kunskap inom det här området förmodas öka social kompetens, handlingsberedskap samt empatisk förmåga. På så vis minskar risken för att situationer med inslag av hot och våld ska uppstå, och med sådana kunskaper uppges hot- och våldssituationer kunna hanteras på ett bättre sätt. Kunskap om risksituationer och adekvat agerande vid hot- och våldssituationer bör finnas hos alla anställda. Utbildning bör även erbjudas i konflikthantering och bemötande av människor i kris eller upprört tillstånd, då anställda som är unga och oerfarna eller har bristande kunskaper på området lätt hamnar i en

risksituation. Ändock har det visats att sådan utbildning försummas på ett flertal arbetsplatser (Arbetsmiljöverket 2011).

2.1.8 Bristande rapportering

Enligt arbetsmiljölagen (1977:1160) ska en arbetsgivare utreda arbetsskador, kontinuerligt undersöka risker i verksamheten, samt vidta åtgärder för att förhindra att någon anställd utsätts för ohälsa eller olycksfall. Arbetsgivare är således alltid skyldiga att göra en arbetsskadeanmälan då en hot- eller våldssituation uppstått, vilket innebär att denna statistik bör vara heltäckande. Ändock är det långt ifrån alla incidenter som rapporteras, och det finns ett betydande mörkertal som kan antas variera mellan olika yrkesgrupper samt över tid (Wikman 2012).

Benägenheten att anmäla utsatthet för yrkesrelaterat brott är mindre bland dem som arbetar med klienter som har en känd diagnos (e.g. demens eller psykos), vilket kan förklaras av att den anställde inte anser att gärningspersonen bär fullt ansvar för sina handlingar (Brottsförebyggande rådet 2018). Vidare är det vanligare att skadegörelse och våldssituationer rapporteras jämfört med upplevda hot, både vad gäller interna anmälningar och polisanmälningar (Brottsförebyggande rådet 2015; 2016; Wikman 2012). Attityder, samt hur hot- och våldssituationer vanligtvis hanteras på arbetsplatsen kan också delvis förklara varför incidenter inte alltid rapporteras. Såväl ledning som anställda har i vissa fall uppgett att hot och våld är en naturlig del av arbetet, vilket bidrar till att många incidenter aldrig anmäls (Arbetsmiljöverket 2011; Wikman 2012). Att hot och våld inte rapporteras kan även förstås som att den utsatta inte uppfattar incidenten som tillräckligt allvarlig, och många av dem som låter bli att anmäla uppger som skäl att en anmälan sällan leder någonvart (Brottsförebyggande rådet 2015).

Emellertid har det skett en ökning av rapporterad hot- och våldsutsatthet i arbetet, vilket kan ha flera förklaringar. Vidgade definitioner av begreppen, ökad känslighet eller medvetenhet kring hot och våld samt förändrad arbetsmiljö är några förklaringar som nämns i forskningen. Det är således oklart om den rapporterade ökningen motsvarar en faktisk ökning av utsatthet, eller om det bara blir vanligare att incidenter rapporteras (Arbetsmiljöverket 2011; Jerre 2009; Wikman 2012).

2.2 Artikel- och litteratursökning

Sökning av vetenskapliga artiklar och annan litteratur har gjorts via universitetets allmänna söktjänster LUBsearch, EBSCOhost, Libris samt SwePub. Vid sökning har följande sökord

använts: *hot; våld; socialt arbete; socialarbetare; myndighetsutövning; myndighetsutövare; arbetslivet; threat(-s); violence; social work(-ers); authority(-ies); workplace.*

3 Teori och begrepp

3.1 Teoretiska ramverk

3.1.1 *Aggression och triggers*

Att personer utövar hot eller våld kan tänkas bero på olika saker, och *aggression* är en av dem. Aggressionsforskningen kunde tidigt identifiera en koppling mellan elementära instinkter och mänskliga drifter. Svårigheter och hinder skapar frustration, vilket leder till aggression som en drivkraft för att tvinga, utöva inflytande och förändra (Bauer & Kristiansson 2012, s. 17). Aggression kan delas in i två kategorier: känslomässig och instrumentell. Den känslomässiga aggressionen karaktäriseras av affekt, och syftar till att minska eller undvika obehag. Denna uppstår instinktivt och reflexmässigt för att skydda den egna individen. Bakom den instrumentella aggressionen finns istället en strategi och en avsikt att uppnå ett syfte. Denna uppstår genom ilska, som en konsekvens av att en inte får som en vill (Bauer & Kristiansson 2012, s. 16).

Vidare talas det om tre fundamentala *triggers*, vilka framkallar aggression. Den första är hot mot avkomma, och den här utlöser en instinktiv reaktion hos individen. Hot mot revir är en trigger som kan kopplas till individens hem, och hur nära inpå en vill ha främmande individer. Härvid kan även sociala regler ses som ett mentalt revir, och vid avvikelser från dessa kan individen känna sig kränkt. Hot mot status är den tredje identifierade triggern, och den handlar om samhällets organisation och beslutsordning. Inom denna kontext förstås hierarkier som en nödvändighet för överlevnad och fungerande samspel, och vid gruppbildning skapas roller med olika funktioner vad gäller beslutsfattning, ordning och struktur. Då en individs roll eller status i denna hierarki hotas uppstår irritation eller aggression (Bauer & Kristiansson 2012, s. 19).

Utöver ovan nämnda triggers har även bland annat trötthet och berusning kunnat kopplas till aggression och våld. Trötthet innebär sämre uppmärksamhetsförmåga och möjlighet att använda sig av strategier för att bemöta människor på rätt sätt, och gör det svårare att uppfatta signaler som tyder på irritation, modlöshet eller besvikelse. Vidare kan bruk av alkohol och droger vara en utlösande faktor vid våldshandlingar, men ett missbruk leder inte per automatik till användning av våld. Dock kan ett missbruk innebära svårigheter för individen att hantera ilska (Bauer & Kristiansson 2012, s. 20). Det aggressionsteoretiska ramverket innehar vidare även en mer direkt koppling till den myndighetsutövande funktionen, och som orsaker till aggression

nämns exempelvis negativa beslut, maktlöshet, eller bristande inflytande över den egna situationen. Irritation kan hos alla typer av klienter uppstå till följd av oklarheter och svårförståeliga spelregler. Sättet att närma sig eller kommunicera med klienter kan uppfattas som skrämmande och integritetskränkande, men genom ett gott bemötande och kunskap om klienten kan detta undvikas eller lindras (ibid.).

3.1.2 Makt och hjälp

I samspelet mellan socialarbetare och klienter finns det alltid en aspekt av makt, och även om dess form och grad varierar är maktaspekten en oskiljaktig del av den professionella yrkesutövningen. Maktens existens bygger på en möjlighet att utöva den, och är således inte beroende av att den faktiskt utövas. Det här är viktigt att ta hänsyn till vid studier av relationen mellan klient och professionell yrkesutövare (Skau 2003, s. 36). Genom lagstadgad befogenhet kan socialarbetaren göra allvarliga ingrepp i klientens liv, och med makt att avgöra vad som definierar ett gott liv och uppförande innehar den professionella yrkesutövaren ofta tolkningsföreträde. Den ojämna maktbalansen är alltid till klientens nackdel, även om denne till viss del kan anses äga en del makt genom lagstadgade rättigheter. Trots att det många gånger kan kännas maktlöst att vara professionell yrkesutövare är det den som innehar denna position som har störst möjlighet att driva igenom sin vilja i mötet med klienten (Skau 2003, s. 37).

Skau (2003, s. 76-77) har genom att identifiera fyra olika huvudtyper av relationer mellan klient och hjälpapparat (e.g. socialtjänst) skapat en modell för att förstå skillnader mellan olika typer av hjälpare, samt relationen mellan makt och hjälp:

- *Mycket makt och lite hjälp.* Denna huvudtyp karaktäriseras av att tvångsåtgärder vidtas utan någon direkt hjälpeffekt, exempelvis inom den sociala barnvården.
- *Mycket makt och mycket hjälp.* Dessa förbindelser präglas av balans mellan tvång och hjälpeffekt, exempelvis tvångsvård av klienter med missbruksproblematik.
- *Lite makt och lite hjälp.* Härvid råder motsatt balans mellan tvång och hjälpeffekt, och som exempel kan förebyggande och uppsökande verksamhet nämnas.
- *Lite makt och mycket hjälp.* Trots att maktaspekten aldrig är frånvarande är den härvid svag, och som exempel kan frivilliga behandlingar nämnas.

3.1.3 Säkerhetskultur och -kvalitet

Det analytiska begreppet *säkerhetskultur* härstammar från kärnkraftsbranschen, men idag används det inom flera olika yrkesområden. Den grundläggande drivkraften bakom begreppets utveckling var tanken om att arbetsplatsolyckor inte kan förklaras enbart genom tekniska eller mänskliga faktorer. För att förstå risker på arbetsplatsen ansågs istället den kulturella och organisatoriska kontexten ha central betydelse. En organisations säkerhetskultur är en produkt av de värderingar, attityder, uppfattningar, kompetenser och beteendemönster relaterade till säkerhet som råder bland individerna och grupper inom organisationen. Säkerhetskulturen kan alltså förstås som sättet på vilket en organisation bemöter och hanterar frågor om hälsa och säkerhet. Organisationer med en positiv säkerhetskultur karaktäriseras av en gemensam uppfattning om säkerhetens betydelse, samt en tilltro gentemot det riskförebyggande arbetet som bedrivs inom verksamheten (Rollenhagen 2013).

Vidare föreslår Rollenhagen (ibid.) ett par viktiga premisser när begreppet säkerhetskultur används som analytiskt verktyg. För det första kan en organisations till synes positiva säkerhetskultur i praktiken vara svag, mot bakgrund av att mål och värderingar ofta konkurrerar med varandra. Härvid blir det relevant att tala om *säkerhetskvalitet* som ett komplementär begrepp. Det kan förstås som den upplevda kvaliteten av det konkreta säkerhetsarbete som bedrivs inom en organisation (inklusive tekniska faktorer). Rutiner och utbildningar är exempel på sådant som kan upplevas vara mer eller mindre fungerande för att främja säkerheten, och påverkar därmed en organisations säkerhetskvalitet.

3.2 Definition av hot och våld

Generellt accepterade definitioner av begreppen hot och våld saknas, och vad som kan betraktas som hot eller våld råder det olika uppfattningar om. Det är dessutom två begrepp som kan vara svåra att särskilja då hot ofta förstås som en form av våld (Arbetsmiljöverket 2011; Institute of Public Care 2013). Inför denna studie har vi dock valt att göra en klar distinktion mellan begreppen genom att tydligt definiera dem var för sig, eftersom vi önskat fånga båda aspekterna samt identifiera skillnader mellan de olika yrkesgrupperna. Det kan tänkas att en yrkesgrupp främst utsätts för olika former av hot, medan en annan främst utsätts för våld. Denna skillnad är endast möjlig att identifiera genom att använda två distinkta och avgränsade definitioner.

Hot kan förstås som muntliga eller skriftliga yttranden, vilka innefattar hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse. De kan vara riktade mot en annan person eller mot den egna personen genom exempelvis hot om suicid. Konkret kan hot även innebära obscena eller aggressi-

va gester, sexuella närmanden eller anspelningar, nedsättande kommentarer eller ett respektlöst beteende (Arbetsmiljöverket 2011). Våld kan istället förstås som avsiktliga, aggressiva handlingar vilka vållar fysisk eller psykisk skada hos en annan människa. Det kan handla om fysiskt våld – e.g. slag med eller utan tillhygge, sparkar, och bitande – eller hotfullt beteende och trakasserier. Även handlingar av sexuell eller ekonomisk natur och som leder till skada kan räknas som våld (Arbetsmiljöverket 2011; Institute of Public Care 2013).

Eftersom syftet med den här studien är att identifiera skillnader i utsatthet mellan olika grupper har vi valt att göra en tydlig avgränsning vid definition av begreppen. På så vis har vi försökt minimera risken för att det ska finnas stora skillnader vad gäller typen av hot eller våld som respondenterna blivit utsatta för, vilket hade inneburit ett alltför innefattande underlag som skulle kunna vara missvisande. Dessutom kan personer som blivit utsatta för våld ha svårt att identifiera det inträffade som våld, och detta utgör ett problem i undersökningar där deltagarna själva förväntas definiera vad det innebär att utsättas för exempelvis våld (Brottsförebyggande rådet 2018). Genom att begränsa definitionerna kan vi utgå från att de upplevelser av hot och våld som respondenterna uppger sig ha blivit utsatta för är någorlunda likartade till sin natur.

Utifrån dessa diskussioner samt beskrivningar av begreppen har vi valt att definiera hot som *muntliga eller skriftliga hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse mot en annan person, samt uttalade hot om suicid*. Våld har vi valt att definiera som *till synes avsiktliga och aggressiva handlingar av fysisk natur, vilka vållar fysisk eller psykisk skada hos en annan person*.

4 Förväntade resultat

Baserat på vad som framkommit i tidigare forskning och mot bakgrund av våra teoretiska ramverk har vi kommit fram till ett par antaganden. Vad gäller skillnaden mellan de olika verksamhetsområdena har vi kunnat identifiera målgrupp som en riskfaktor. Arbete med personer som lider av psykiska sjukdomar, personlighets- eller beteendestörningar samt missbruksproblematik har visats innebära en förhöjd risk för hot- och våldsutsatthet, och även vid arbete med barn och unga har en ökad risk påvisats. Detta kan styrkas av teorier om aggression (se avsnitt 3.1.1), varvid svårigheter att hantera ilska kan förstås som en möjlig följd av missbruksproblematik. Dessa teorier beskriver även hot mot avkomma som en trigger, vilket kan associeras med barn och unga som målgrupp. Vidare har utövning av makt och kontroll identifierats som en riskfaktor, och härvid aktualiseras Skaus modell (se avsnitt 3.1.2). Risken för att bli utsatt är större inom verksamhetsområden som arbetar med mycket makt (social barnavård och missbruk) jämfört med dem som arbetar med lite makt (frivilliga insatser). *Mot bakgrund av denna diskussion*

förväntar vi oss en högre grad av utsatthet inom verksamhetsområden som arbetar med klienter vilka har identifierats utgöra en riskfaktor, i.e. missbruk, barn och unga samt stöd till personer med funktionsnedsättning. I enlighet med detta förväntar vi oss även en högre grad av utsatthet inom de verksamhetsområden som genom möjlighet att vidta tvångsåtgärder³ utövar (eller kan utöva) mycket makt, i.e. missbruk samt barn och unga.

Vad gäller klientkontakt har omfattande sådan samt ingående kontakt med samma klienter visats innebära en risk. Även kontakt i form av hembesök kan tänkas innebära en risk, mot bakgrund av att teorier om aggression identifierar hot mot revir som en trigger. *Mot bakgrund av detta förväntar vi oss en högre grad av utsatthet bland de myndighetsutövare som har mer omfattande klientkontakt och/eller mer ingående kontakt med samma klienter. Vi förväntar oss även en högre grad av utsatthet bland dem som träffar klienter i deras hem.*

Yrkesrelaterat våld har visats förekomma oftare bland dem som inte har fyllt 40 år, och yngre personer har visats vara mer utsatta för hot och våld jämfört med dem som är äldre. *Mot bakgrund av detta förväntar vi oss att utsattheten sjunker med stigande ålder.* Vidare har det framkommit att kvinnor är mer utsatta generellt, men att män är mer utsatta inom socialt arbete som yrkesområde. *Mot bakgrund av detta förväntar vi oss en högre grad av utsatthet bland män jämfört med kvinnor.*

Mer erfarenhet har visats innebära bättre kunskap om att förebygga och hantera hot- och våldssituationer, och enligt teorin om säkerhetskultur och -kvalitet (se avsnitt 3.1.3) kan upplevd kvalitet av utbildning tänkas påverka risker. Utsattheten har även visats vara mer utbredd bland dem som arbetat mer än ett men mindre än tio år. *Mot bakgrund av detta förväntar vi oss en högre grad av utsatthet bland dem som inte erhållit utbildning i att förebygga eller hantera hot- och våldssituationer, eller har erhållit utbildning men ändå inte upplever sig ha adekvata kunskaper. Vi förväntar oss att utsattheten sjunker med ökande erfarenhet, samt en högre grad av utsatthet bland dem som arbetat mer än ett men mindre än tio år.*

Slutligen har ett bristande arbetsmiljöarbete i form av riktlinjer och förebyggande arbete identifierats som riskfaktor. Hur arbetsplatser är förberedda på att hantera olika situationer är viktigt i denna kontext. Positiv säkerhetskultur kan tänkas innebära en skyddsfaktor, medan en negativ sådan kan tänkas innebära en riskfaktor. Den upplevda kvaliteten av arbetsplatsens riktlinjer och förebyggande arbete – i.e. säkerhetskvaliteten – kan också tänkas påverka risken. *Mot bakgrund av detta förväntar vi oss en högre grad av utsatthet bland dem som upplever att arbetsplatsens riktlinjer och förebyggande arbete är mindre bra.*

³ Lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall samt lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga.

5 Metod

5.1 Kvantitativ ansats

Val av metod är beroende av vad som studeras, och för att kunna åskådliggöra undersökningens frågeställningar på ett adekvat sätt har valet av undersökningsform en avsevärd betydelse (Lind 2014, s. 124). Den kvantitativa forskningen innebär en forskningsstrategi som bygger på kvantifiering samt ett deduktivt förhållningssätt, med prövning av teorier som utgångspunkt (Bryman 2011, s. 40). Studien prövar teorier genom att vi försöker finna empiriska belägg för kvantifierbara samband mellan valda variabler vi kunnat identifiera i tidigare forskning, och därvid är det lämpligt att utgå ifrån en kvantitativ ansats (Lind 2014, s. 124).

Vid genomförandet av vår studie har vi använt oss av en tvärsnittsdesign, till vilken bland annat enkätstudier räknas (Bryman 2011, s. 63). En tvärsnittsdesign innebär att data samlas in från flera olika fall vid en specifik tidpunkt, i syfte att generera en samling kvantifierbara data som kan kopplas till olika variabler. I denna studie har det inneburit att data samlats in från ett flertal myndighetsutövande socialarbetare från respektive verksamhetsområde (Bryman 2011, s. 64). Denna forskningsdesign innebär möjlighet att studera relationer mellan olika variabler, och de variabler vi valt att undersöka i relation till upplevd hot- och våldsutsatthet är: verksamhetsområde, kön, ålder, erfarenhet, omfattning av klientkontakt, kunskap om att förebygga och hantera hot eller våld, samt förebyggande arbete och riktlinjer på arbetsplatserna. Våra data har samlats in vid ungefär samma tillfälle, vilket innebär att det inte finns någon hållbar tidsmässig relation mellan variablerna. Således har vi inte kunnat uttala oss om huruvida det är möjligt att dra några kausala slutsatser utifrån de samband som vi upptäckt. Däremot har vi kunnat urskilja vissa mönster (ibid.).

5.2 Empiriskt material

För att generera empiriska data har vi valt att använda oss av enkät i pappersform. Vi har huvudsakligen distribuerat dessa genom att personligen åka till arbetsplatserna och lämna dem i kuvert, men i ett par fall har enkäten skickats via e-post för att skrivas ut på respektive arbetsplats. Därefter har vi återkommit till varje kommun för att samla in materialet. Att resa till kommunerna för att lämna och hämta enkäter har varit tidskrävande, men detta kan motiveras med att vi sluppit vänta in (eventuella) svar via post. Således har vi även haft större kontroll över materialet, eftersom vi tillsammans med de ansvariga på arbetsplatserna kommit överens om hur många enkäter vi skolat samla in och när. Då vi haft begränsat med tid för denna studie har det här förfarandet varit till vår fördel.

Vad som utmärker enkäten som forskningsinstrument är att respondenterna tvingas läsa och besvara de frågor som ställs på egen hand (Bryman 2011, s. 228). Därför har vi behövt förvissa oss om att de frågor vi ställt varit enkla att förstå och besvara, eftersom vi inte haft någon möjlighet att vägleda respondenterna vid eventuella oklarheter. Då det inte funnits möjlighet att ställa fördjupande uppföljningsfrågor har det även varit av vikt för oss att på förhand noga tänka igenom vilka frågor vi behövt ställa. Vidare har vi genom att låta respondenterna besvara enkäten på egen hand undvikit risken med social önskvärdhet, vilket innebär att en närvaro av intervjuare ofta har en benägenhet att vilja förmedla en mer positiv bild av sig själv (Bryman 2011, s. 229). Således är det rimligt att tänka sig att våra respondenter angett uppriktiga svar, om än det aldrig kan fastställas med säkerhet. En risk med enkäten är att frågor som upplevs vara betydelse- eller menlösa inte alltid besvaras, vilket innebär att information om dessa variabler kan gå förlorad (Bryman 2011, s. 230).

5.2.1 Utformning av enkät

Då respondenten kan uppleva en alltför omfattande enkät som avskräckande innebär detta en risk för bortfall (Bryman 2011, s. 233). Studiens undersökningspopulation är dessutom en redan hårt belastad yrkesgrupp (Arbetsmiljöverket 2016), vilket kan innebära ytterligare en risk för bortfall om enkäten upplevs ta för lång tid att besvara. För att undvika att vår enkät skulle få ett alltför stort omfång har vi genom dess utformning försökt generera så mycket information som möjligt utifrån så få frågor som möjligt (se bilaga 1). Genom att i den mån det har varit möjligt undvika att posta enkäten samt genom att bifoga ett genomtänkt och välformulerat informationsbrev (se bilaga 2) har vi ytterligare försökt undvika risken för bortfall. Dessutom har vi lagt ned mycket tid på enkätens design, för att den skulle upplevas som tilltalande och professionell med gott om utrymme mellan frågorna. De här faktorerna har visats kunna minska bortfall vid enkätstudier (Bryman 2011, s. 231-232).

Vi har valt att använda oss av få öppna frågor, eftersom det kan besvara människor att behöva besvara dessa (Bryman 2011, s. 233). Då studiens syfte har varit att undersöka skillnader mellan respondenter är slutna frågor att föredra, eftersom dessa innebär en större jämförbarhet (Bryman 2011, s. 245). Däremot kan det i vissa fall vara svårt att formulera svarsalternativ som täcker in alla möjliga uppfattningar eller situationer, vilket inneburit att vi ändå behövt använda ett öppet svarsalternativ på en fråga. Vidare har vi valt att använda oss av ett vertikalt format i enkäten, dels för att minska risken för att respondenterna skulle ange fel svarsalternativ av misstag men även för att det mest sannolikt skulle bli enklare för oss att koda (Bryman 2011, s. 234). Svarsalternativen är i form av rutor, och vi har varit tydliga med att informera om hur

många svarsalternativ som skall anges i samband med frågor som har fler svarsalternativ än ja/nej, eller då det i övrigt kunnat tänkas vara oklart. Detta på grund av risken för att respondenter anser att flera alternativ stämmer överens med deras åsikter eller situationer och anger samtliga, vilket innebär att svaret blir obrukbart (Bryman 2011, s. 236).

Begreppen hot och våld kan definieras på flera olika sätt, och för att undvika missförstånd har vi valt att bifoga våra definitioner i enkätens inledning samt be respondenterna utgå ifrån våra definitioner då de har besvarat enkätens frågor. För att säkerställa att det varit myndighetsutövande socialarbetare som besvarat enkäterna har vi tidigt i enkäten frågat huruvida en arbetar med myndighetsutövning eller inte. Vad gäller frågan om verksamhetsområde har vi formulerat svarsalternativ som anger vilken klientgrupp en arbetar med, samt utifrån vilken lagstiftning myndighetsbesluten fattas. För verksamhetsområdet stöd till personer med funktionsnedsättning har vi angett LSS som lagstiftning, men en del respondenter har strukit över detta och skrivit socialtjänstlagen. Eftersom klientgruppen är densamma har vi valt att inkludera dessa i samma verksamhetsområde.

5.2.2 Bearbetning av material

Vid bearbetning av vårt empiriska material har vi inledningsvis definierat våra enkätfrågor som variabler. För att kunna presentera data och pröva samband har vi därefter behövt avgöra vilka skalnivåer som våra variabler befinner sig på. Variablerna kan beskrivas som antingen kvalitativa (nominal- och ordinalskala) eller kvantitativa (intervall- och kvotskala). De verktyg, statistiska mått och tekniker som kan användas beror på vilken skalnivå en variabel befinner sig på (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 41). Av denna anledning har vi valt att omkoda ett par variabler, för att kunna genomföra vissa analyser. Exempelvis har vi utifrån den kvantitativa variabeln *antal års erfarenhet av myndighetsutövning* skapat de kvalitativa kategorierna *mer än ett men mindre än tio år* samt *mindre än ett eller mer än tio år* som mått på erfarenhet (baserat på förväntade resultat om skillnaderna mellan dessa grupper). Vidare har vi skapat tre index på kvotskalenivå (se bilaga 3), vilket innebär att vi har adderat standardiserade värden från flera variabler på ordinalskalenivå för att bilda ett sammanlagt värde mellan dessa (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 74). Vårt första index handlar om upplevd grad av utsatthet, och är en sammanslagning av variablerna faktisk utsatthet, oro för att bli utsatt, samt (brist på) upplevd trygghet. Dessa har mätts genom frågorna åtta till elva i enkäten. Det andra indexet handlar om omfattning av klientkontakt, och är en sammanslagning av de variabler som beskriver hur ofta respondenten har kontakt med klienter på olika sätt. Detta har vi mätt genom fråga 13 i enkäten. Vårt tredje index handlar om upplevd säkerhetskvalitet på arbetsplatsen, och är en sammanslag-

ning av variabler som handlar om attityd gentemot arbetsplatsens förebyggande arbete och riktlinjer. Dessa har vi mätt genom frågorna 19 och 20 i enkäten.

Efter omkodning har vi genomfört univariata analyser, vilket innebär att enskilda variabler studerats för att identifiera frekvenser och värden. Genom frekvenstabeller har vi kunnat beskriva fördelningar både i antal och procent (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 45). För variabler på nominalskalenivå är typvärde (i.e. det vanligast förekommande värdet) det enda centralmått vi kunnat använda. Detta mått är även det vi huvudsakligen använt då vi studerat variabler på ordinalskalenivå, men för dessa kan även medianvärde identifieras (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 49). Vid studium av kvantitativa variabler så har vi förutom ovan nämnda centralmått även kunnat identifiera medelvärde, vilket är summan av observerade värden dividerat med antalet observationer. Detta mått påverkas dock i hög grad av extremvärden, vilket bör tas i beaktning (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 60).

Genom univariat analys har vi beskrivit de enskilda variablerna, och utifrån detta har vi kunnat göra bivariata analyser för att identifiera samband mellan variablerna (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 78). Vi har slutit oss till att upplevd utsatthet för hot och våld är den beroende variabeln, vilken påverkas av förändringar i de oberoende variablerna (e.g. kön, ålder och erfarenhet). Detta har vi konstaterat genom att formulera en tänkt tidsföljd mellan variablerna (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 138). Antal års erfarenhet av myndighetsutövning kan omöjligt påverkas av utsatthet, för att nämna ett exempel, och således är det mycket enkelt att identifiera vilken variabel som mest troligt påverkar vilken.

För att beskriva sambanden mellan kvalitativa variabler har vi använt oss av korstabulering vilket innebär att variablernas frekvensfördelning presenteras i korstabeller (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 142). Genom sammanslagning av olika värden för att skapa kategorier har vi härvid försökt förenkla analyser och presentation. Exempelvis har vi fem olika svarsalternativ för frågan ”Hur anser du att din arbetsplats arbetar förebyggande mot hot och våld?”: *bra, ganska bra, mindre bra, dåligt, samt inget förebyggande arbete bedrivs*. Denna variabel har vi förenklat och förtydligat genom att slå samman värde ett och två samt värde tre och fyra, vilka har omformulerats som *positivt inställd* kontra *negativt inställd*. På så vis blir tabeller med den här variabeln enklare att tolka och mer lättöverskådliga (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 147). Samband mellan kvantitativa variabler har vi analyserat genom spridningsdiagram samt genom att mäta styrkan på sambanden med en korrelationskoefficient (Pearson’s r). Detta diagram består av punkter som representerar observationer, och genom att identifiera re-

gressionslinjen som presenteras i diagrammet har vi kunnat konstatera om korrelationen är positiv eller negativ (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 154). Samband mellan kvalitativa variabler och kvantitativa variabler har vi istället analyserat genom att jämföra medelvärden.

Genom att göra signifikanstester har vi slutligen kunnat avgöra huruvida de skillnader vi identifierat representerar vår population, eller om resultaten uppstått slumpmässigt. Vi har använt oss av Pearson's Chi² för att pröva om de samband vi identifierat mellan kvalitativa variabler är statistiskt signifikanta (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 216). Vad gäller signifikansen av en skillnad mellan två grupper medelvärden på en kvantitativ variabel har vi använt oss av ett t-test, vilket är lämpligt att använda då samband mellan kvalitativa och kvantitativa variabler analyseras (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 202). T-test kan dock inte användas för att testa skillnader mellan fler än två grupper, i vilka fall vi istället gjort en variansanalys/ANOVA (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen 2018, s. 243). Det f-värde som genereras av en variansanalys indikerar om det finns en signifikant skillnad mellan två eller flera av grupperna, men beskriver ej mellan vilka. Då vi identifierat ett signifikant f-värde har vi behövt göra ett post hoc-test för att konstatera mellan vilka grupper det finns en statistiskt signifikant skillnad (ibid.), och det post hoc-test vi använt oss av är Tukey HSD.

5.3 Urval

5.3.1 Population

Inför den här studien har vi valt att begränsa undersökningspopulationen till myndighetsutövande socialarbetare inom fem olika verksamhetsområden. Anledningen till det här är att vi valt att fokusera på myndighetsutövande socialt arbete, och vi anser att det blir enklare samt mer logiskt att jämföra grupper om vi utgår ifrån verksamhetsområden istället för yrkestitlar (vilka ofta innebär olika saker i olika sammanhang). De verksamhetsområden vi valt att definiera som ramen för vår population är följande:

1. *äldre*, med beslutsfattning enligt socialtjänstlagen (2001:453),
2. *ekonomiskt bistånd*, med beslutsfattning enligt socialtjänstlagen (2001:453),
3. *barn och unga*, med beslutsfattning enligt socialtjänstlagen (2001:453) och lagen (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga,
4. *missbruk*, med beslutsfattning enligt socialtjänstlagen (2001:453) och lagen (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall, samt
5. *stöd till personer med funktionsnedsättning*, med beslutsfattning enligt socialtjänstlagen (2001:453) och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

5.3.2 Urvalsprocess

Ett slumpmässigt urval är att föredra i kvantitativa studier eftersom det innebär en möjlighet att generalisera och klargöra empiriska samband (Lind 2014, s. 129). Vårt tillvägagångssätt för att komma i kontakt med respondenterna har dock inslag av bekvämlighetsurval, vilket innebär att vi inte har möjlighet att generalisera resultat vi genererar. Däremot kan vi göra kopplingar till redan existerande resultat (Bryman 2011, s. 194-195). Inledningsvis utgick vi ifrån SKL:s kommungruppsindelning för att få en överblick över kommunerna samt hur de kategoriserats storleksmässigt (Sveriges Kommuner och Landsting 2016). Vi har valt att begränsa oss till Skåne som geografiskt område, eftersom det är närliggande och vi önskat lämna samt hämta enkäterna personligen. Dessutom är det en region med relativt många kommuner av varierande storlek inom ett begränsat geografiskt område.

Inledningsvis har vi valt att kontakta de större kommunerna i Skåne, eftersom dessa på grund av en potentiellt hårdare belastning har ett större antal myndighetsutövande socialarbetsare anställda. På så vis har vi haft möjlighet att samla in ett större antal enkäter i samma kommun. Utöver dessa har vi även valt att kontakta ett antal mindre kommuner, då vi önskat få spridning i kommunstorlek samt för att det inte hade varit möjligt att samla in ett tillräckligt stort material enbart inom de större kommunerna. På grund av tidsbrist har vi inte valt kommuner som ligger långt ifrån en större kommun, då resorna skulle kosta oss alltför mycket tid i relation till hur mycket material det skulle generera. För att nå ut till respondenterna har vi tagit kontakt med ansvarig chef för varje verksamhetsområde inom respektive kommun, via e-post eller telefon. Sammanlagt har vi tagit kontakt med 13 av 34 skånska kommuner, och av dessa har nio återkommit med svar från ansvarig chef inom ett eller flera verksamhetsområden. För vissa kommuner har vi varit tvungna att kontakta kommunens växel via telefon för att få tag på rätt kontaktuppgifter, och i ett par kommuner har vi på förhand haft vetskap om vem vi skolat kontakta genom egna eller andra studenters nätverk.

Vi har endast lyckats få kontakt med samtliga verksamhetsområden inom en av kommunerna, då vi inom övriga kommuner inte fått svar från mer än ett eller ett par verksamhetsområden (se tabell 1). Vår ambition har varit att personligen dela ut enkäterna till respondenterna på arbetsplatserna, men detta har inte varit möjligt i alla kommuner. Efter önskemål har vi inom några kommuner lämnat enkäterna till en ansvarig, och inom andra har vi lämnat enkäterna i ett adresserat kuvert till en receptionist, till en kollega eller i en postlåda. Till en kommun har vi skickat enkäter med post då det varit svårt att få till ett möte. Ett par ansvariga har önskat få enkäten via e-post, vilken sedan skrivit ut och förmedlats vidare till respondenterna på arbetsplatsen. Nästan samtliga besvarade enkäter har vi personligen hämtat på respektive arbetsplats,

men ett par har vi varit tvungna att ta emot via post då det varit svårt att få till ett möte eller på annat sätt inte fungerat med vår planering.

Tabell 1. Fördelning av verksamhetsområden inom kommunerna

Kommun	Verksamhetsområden	Notering
Malmö	A	(1)
Lund	A, B, C, D, E	(5)
Helsingborg	A, D, E	(3)
Landskrona	E	(1)
Kristianstad	D	(1)
Hässleholm	A, E	(2)
Osby	B, C, D, E	(4)
Svedala	A, B, C, E	(4)
Skurup	B, D, E	(3)

A = Äldre B = Ekonomiskt bistånd C = Barn och unga D = Missbruk E = Stöd till personer med funktionsnedsättning
Notering avser antal verksamhetsområden (5 = samtliga).

5.3.3 Bortfall

En av de stora begränsningarna vid en enkätstudie är bortfall, eftersom detta innebär en risk för skevhet när vi inte kan veta huruvida de som väljer att inte svara på enkäten skiljer sig från dem som besvarat den. De flesta enkätstudier rymmer någon form av bortfall, vilket är ett problem som måste beaktas (Bryman 2011, s. 231). Vi har lämnat ut 258 enkäter, varav 217 har besvarats och samlats in igen. Av dessa har tre respondenter uppgett att de inte arbetar med myndighetsutövning, vilket innebär ett internt bortfall då dessa respondenter inte tillhör undersökningspopulationen. Således har vi en svarsfrekvens på drygt 83 procent (214 av 258 enkäter), vilket indikerar att denna studie upplevs vara viktig och värd att vara delaktig i.

Vid tolv av enkätens 20 frågor har vi kunnat konstatera ett internt bortfall, och orsakerna till detta kan förväntas vara olika med hänsyn till frågornas karaktär. Ett högre bortfall har identifierats vid frågor angående respondenternas kunskaper om att förebygga och hantera hot eller våld, samt frågor som rör arbetsplatsens hot- och våldsförebyggande arbete. Varför det interna bortfallet är högre vid de här frågorna kan tänkas bero på att de är av en mer känslig natur, då respondenterna kan känna sig tveksamma inför att beskriva sig själva eller sina arbetsplatser på ett mindre positivt sätt. Ett flertal respondenter har angett både *ja* och *nej* som svar på frågorna angående deras förmåga att förebygga och hantera hot eller våld, vilket indikerar att de här frågorna kan vara svåra att ta ställning till. Vid frågan om kön har två respondenter angett alternativet *annat*, vilket innebär internt bortfall vid jämförelse mellan män och kvinnor.

Några frågor av blandad och till synes okänslig karaktär har ett internt bortfall på ett eller två svar vilket det är svårt att fastslå orsaken bakom. Det kan exempelvis tänkas bero på att res-

pondenterna glömt bort att besvara dessa frågor. Vid frågan om hur ofta respondenten har kontakt med klienter via telefon, e-post och möten har vi kunnat identifiera det högsta interna bortfallet med 11 uteblivna svar. Anledningen kan tänkas vara att frågan skall besvaras med tre olika svar på tre olika rader, vilket kan uppfattas som förvirrande. Vidare har vi inte kunnat identifiera någon respondent som inte tagit frågorna på allvar, vilket hade kunnat konstateras genom icke-trovärdiga svar (Bryman 2011, s. 191-192).

5.4 Tillförlitlighet

5.4.1 Validitet

Begreppen hot och våld är en central utgångspunkt för den här studien, och för att kunna kvantifiera dessa krävs att vi kan mäta begreppen på något sätt (Bryman 2011, s. 154-155). Om de indikatorer vi utformat för att mäta begreppen faktiskt mäter dem är en fråga som påverkar studiens validitet (Bryman 2011, s. 162). Vi måste kunna påvisa att de mått vi använder åtminstone *verkar* kunna återge begreppens innehåll, vilket i grunden avgörs genom intuition. Däremot har vi kunnat försöka tillförsäkra oss om att våra indikatorer är adekvata genom att rådfråga andra personer (Bryman 2011, s. 163). Det råder olika uppfattningar om vad begreppen hot och våld innebär, varför vi valt att särskilja dessa och definiera dem. För att vara säkra på att vi kan mäta begreppen utifrån våra definitioner har vi presenterat dessa för respondenterna i enkätens inledning samt bett dem utgå ifrån dessa när de besvarat enkäten. Om vi utgått ifrån att respondenternas förståelse av begreppen var densamma hade det inneburit en risk för systematiskt mätfel, eftersom det vi mätt förmodligen omfattat flera aspekter (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 51-54).

Genom att vi använt flera indikatorer för begreppen har vi reducerat risken för att respondenternas svar feltolkas och missförstås (Bryman 2011, s. 158-159). Exempelvis har vi inkluderat både erfarenhet av myndighetsutövning och erfarenhet inom nuvarande verksamhetsområde i enkäten för att undvika skeva svar som kan tolkas felaktigt. Av samma anledning har vi inkluderat både teoretisk och praktisk kunskap som indikatorer vid mätning av förmåga att förebygga och hantera hot eller våld. Vidare ökar en möjlighet att replikera en studie dess validitet (Bryman 2011, s. 170), och för att möjliggöra detta har vi på ett så detaljerat sätt som möjligt beskrivit vårt tillvägagångssätt.

5.4.2 Reliabilitet

Pålitligheten av de mått som vi använt påverkar studiens reliabilitet. Kan vi förvänta oss samma resultat vid upprepade försök innebär det att de samband eller korrelationer vi identifierar är ett

faktiskt mått på förhållandet mellan två variabler. Låg korrelation vid en eventuell replikering skulle istället indikera att de resultat som genererats inte är tillförlitliga (Bryman 2011, s. 161). Samhällsförändringar (e.g. organisatoriska i detta fall) kan dock bidra till att situationen förändras, och således är det svårt att avgöra om skillnader vid replikeringar beror på en låg stabilitet eller naturliga förändringar (ibid.).

Slumpmässiga mätfel kan uppstå då de frågor eller svarsalternativ vi formulerat upplevs vara svåra att ta ställning till, och respondenterna anger slumpmässiga svar (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 52-54). Genom att omsorgsfullt ha granskat tidigare studier inom området för att inspireras och få idéer till formulering av enkätfrågor har vi försökt undvika detta. På grund av tidsbrist har vi inte haft möjlighet att genomföra en pilotstudie, vilket görs i syfte att identifiera frågor som eventuellt bör omformuleras eller saknar heltäckande svarsalternativ (Bryman 2011, s. 258). Däremot har vi haft möjlighet att få feedback på enkäten och dess oklarheter av handledare och andra studenter i samband med grupphandledning, för att kunna korrigera och optimera våra frågor inför undersökningen.

5.5 Forskningsetiska överväganden

Oavsett vilka frågeställningar en studie ämnar undersöka finns alltid en etisk aspekt att ta hänsyn till och genom överenskommelser och lagar tydliggörs för forskare hur de bör förhålla sig till etiska frågeställningar. Dessa frågor sammanfattas ofta som fyra krav gällande frivillighet, anonymitet, integritet och konfidentialitet (Lind 2014, s. 133). Hot och våld kan vara ett känsligt ämne att undersöka, då respondenterna påminns om incidenter som eventuellt varit svåra och känslösa. Om syftet vore att göra en mer djupgående kvalitativ studie kring upplevelsen av hot och våld skulle intervjuer kunna väcka obehag hos respondenterna. Då vi istället valt att genomföra en kvantitativ enkätstudie hoppas vi att vi har kunnat undvika detta, eftersom vi inte personligen pratat med våra respondenter om upplevda hot- och våldssituationer på ett sätt som eventuellt kan tänkas uppröra eller väcka obehag.

Den som genomför en studie är enligt informationskravet alltid skyldig att upplysa deltagarna om undersökningens syfte (Bryman 2011, s. 131). Genom att i förväg kontakta ansvariga chefer för respektive verksamhetsområde i kommunerna har dessa haft möjlighet att underrätta respondenterna om studiens syfte, och de anställda har haft möjlighet att ta ställning till om de önskat delta eller inte. Då undersökningens syfte tydligt formulerats i bifogat informationsbrev har vi kunnat förvänta oss att respondenterna varit väl införstådda med vad vi önskat undersöka. Vidare har respondenterna enligt samtyckeskravet själva rätt att fatta beslut om sin medverkan

i studien (Bryman 2011, s. 132). Vi har varit tydliga med att medverkan i studien varit frivilligt, men i de fall då ansvarig chef vidarebefordrat enkäten kan det ha funnits meningsskiljaktigheter mellan ledning och anställda angående huruvida enkäten skolat besvaras eller inte. Att chefer utövat vissa påtryckningar kan inte uteslutas, och eventuella påminnelser från chefs sida kan också ha upplevts som påtryckande.

Insamlade personuppgifter ska enligt konfidentialitetskravet behandlas med största möjliga konfidentialitet och inte vara tillgängliga för obehöriga (ibid.). Under arbetet med denna studie har allt material med information om respondenterna förvarats i en av författarnas hem, och ingen utomstående har haft tillgång till vårt material. Dessutom är de frågor vi ställt generella, och det skulle vara mycket svårt för en utomstående att identifiera en respondent utifrån de svar som angivits. Dock bör det nämnas att de som har haft ansvar för att dela ut och samla in enkäten på arbetsplatserna haft tillgång till det besvarade materialet, och på så vis eventuellt kunnat identifiera vissa respondenter som de haft kännedom om. Slutligen skall insamlad empiri enligt nyttjandekravet endast användas för studiens ändamål (ibid.). Den empiri vi har samlat in har av oss endast använts för att besvara undersökningens frågeställningar, men som ovan nämnt kan vi inte säkerställa att chefer inte sparat eller nyttjat den information som framkommit. Vid mindre arbetsplatser kan det tänkas vara relativt enkelt för ansvariga chefer att identifiera respektive respondent utifrån hur frågor om bakgrund besvarats.

5.6 Arbetsfördelning

Sökning och genomgång av tidigare forskning har vi tillsammans gjort parallellt med varandra, vilket även inneburit diskussion kring vad som varit relevant och lämpligt att använda i vår undersökning. Problemformuleringen har vi tillsammans arbetat fram genom att vi båda antecknat relevanta fakta från tidigare forskning, för att sedan producera en enhetlig text utifrån det här. Även syfte och frågeställningar har formulerats gemensamt. Redogörelse för tidigare forskning har vi liksom vid problemformuleringen arbetat med gemensamt genom att tillsammans gå igenom materialet och anteckna, men avsnittet har producerats av författare 1. Även begreppsdefinitionen har formulerats av författare 1, men är ett resultat av gemensamma diskussioner och överväganden. Redogörelsen för teoretiska ramverk har i huvudsak producerats av författare 2. Enkätens första utkast formulerades av författare 2, för att sedan genomgå en mindre omarbetning till sin slutgiltiga version av författare 1 (som parallellt skrev enkätens informationsbrev). Vi har tillsammans tagit kontakt med respondenterna, och gemensamt planerat samt genomfört insamling av empiriskt material. Författare 1 har därefter haft ansvar för att registrera den data

vi samlat in i SPSS. Metodredogörelse har huvudsakligen producerats av författare 2, men författare 1 har omformulerat och renskrivit för att skapa koherens mellan de olika avsnitten (detta avsnitt har dock producerats av författare 1). Förväntade resultat har vi utifrån tidigare forskning och teori tillsammans diskuterat och formulerat. Presentation av resultat samt analys har vi gemensamt arbetat med genom hela processen.

6 Resultat

Sammanlagt består materialet av 214 enkäter. Samtliga respondenter har besvarat frågorna om ifall de blivit utsatta för hot eller våld under det senaste året, och en majoritet uppger att de någon gång blivit utsatta (54 %). Vad gäller index på upplevd grad av utsatthet (0 till 4) är medelvärdet bland respondenterna 0,7, vilket indikerar en relativt låg grad av utsatthet. Medianvärdet är 0,58, och därmed befinner sig en majoritet av respondenterna under medelvärdet. Lägsta värde bland respondenterna är 0 och högsta värde är 2,25.

Tabell 2. Frekvens av utsatthet för hot eller våld under de senaste 12 månaderna (n=214)

Har blivit utsatt	Frekvens	Procent
Ja	115	53,7 %
Nej	99	46,3 %

Tabell 3. Upplevd grad av utsatthet (n=210)

Beskrivande mått	Värde*
Medelvärde	0,6960
Medianvärde	0,5833
Minvärde	0,00
Maxvärde	2,25

*Indexvärde i intervall 0-4

6.1 Verksamhetsområden

Fördelningen av respondenter är ojämn mellan de olika verksamhetsområdena med en särskilt hög frekvens inom området *äldre* (42 %) och en särskilt låg frekvens inom området *ekonomiskt bistånd* (7 %). Då undersökningen innefattar fem olika verksamhetsområden hade en helt jämn fördelning inneburit 20 % inom respektive område. Samtliga respondenter har besvarat frågan om vilket verksamhetsområde de arbetar inom.

Tabell 4. Fördelning inom verksamhetsområden (n=214)

Verksamhetsområde	Frekvens	Procent
Äldre	90	42,1 %
Ekonomiskt bistånd	15	7,0 %
Barn och unga	45	21,0 %
Missbruk	33	15,4 %
Stöd till pers. m. funktionsnedsättning	31	14,5 %

Vid jämförelse har vi valt att dela in verksamhetsområdena i två grupper (A och B) baserat på ett förväntat resultat om missbruk, barn och unga samt stöd till personer med funktionsnedsättning som särskilt utsatta områden. Då verksamhetsområdena missbruk samt barn och unga även rymmer en extra indikator på särskild utsatthet har vi även gjort en alternativ indelning (A1 och B1) med endast de här två områdena som huvudgrupp. Frekvensen av utsatthet tycks vara större inom grupp B (äldre och ekonomiskt bistånd) jämfört med grupp A (missbruk, barn och unga samt stöd till personer med funktionsnedsättning). Resultatet saknar dock statistisk signifikans, då risken för slumpmässigt samband är 48 %. Vid jämförelse mellan grupp A1 (missbruk samt barn och unga) och grupp B1 (äldre, ekonomiskt bistånd och stöd till personer med funktionsnedsättning) är däremot grupp A1 mer utsatt. Inte heller detta resultat är statistiskt signifikant, med en risk för slumpmässigt samband på 76 %.

Tabell 5. Frekvens av utsatthet inom verksamhetsområden (n=214)

Verksamhetsområden (A, B)*	Utsatt	Inte utsatt
Grupp A	56 (51,4 %)	53 (48,6 %)
Grupp B	59 (56,2 %)	46 (43,8 %)
Verksamhetsområden (A1, B1)**	Utsatt	Inte utsatt
Grupp A1	43 (55,1 %)	35 (44,9 %)
Grupp B1	72 (52,9 %)	64 (47,1 %)

Grupp A = missbruk, barn och unga, stöd till pers. m. funktionsnedsättning **Grupp B** = äldre, ekonomiskt bistånd

Grupp A1 = missbruk, barn och unga **Grupp B1** = äldre, ekonomiskt bistånd, stöd till pers. m. funktionsnedsättning

*Sig. (Pearson Chi²) 0,480

**Sig. (Pearson Chi²) 0,757

Vad gäller den upplevda graden av utsatthet (medelvärde) är värdet högre inom grupp A jämfört med grupp B, med risk för slumpmässigt samband på 80 %. Grupp A1 uppvisar en högre grad jämfört med grupp B1, med risk för slumpmässigt samband på 59 %. Således saknas statistisk signifikans för båda dessa samband.

Tabell 6. Upplevd grad av utsatthet inom verksamhetsområden (n=210)

Verksamhetsområden (A, B)*	N	Medelvärde
Grupp A	109	0,7026
Grupp B	101	0,6889
Verksamhetsområden (A1, B1)**	N	Medelvärde
Grupp A1	78	0,7137
Grupp B1	132	0,6856

Grupp A = missbruk, barn och unga, stöd till pers. m. funktionsnedsättning **Grupp B** = äldre, ekonomiskt bistånd

Grupp A1 = missbruk, barn och unga **Grupp B1** = äldre, ekonomiskt bistånd, stöd till pers. m. funktionsnedsättning

*Sig. (t-test) 0,798

**Sig. (t-test) 0,591

6.2 Klientkontakt

6.2.1 Omfattning av kontakt

Medelvärdet av index på omfattning av klientkontakt (0-3) är 1,9 bland respondenterna, och en majoritet befinner sig över medelvärdet (median 2,0). Lägsta värde bland respondenterna är 0 och högsta värde är 3.

Tabell 7. Omfattning av klientkontakt (n=203)

Beskrivande mått	Värde*
Medelvärde	1,8719
Medianvärde	2,00
Minvärde	0,00
Maxvärde	3,00

*Indexvärde i intervall 0-3

En positiv korrelation kan identifieras mellan omfattning av klientkontakt och upplevd grad av utsatthet; den upplevda graden av utsatthet (y) stiger parallellt med att omfattning av klientkontakt (x) ökar. Den linjära regressionen kan beskrivas som $y=0,51+0,1*x$. Detta samband är statistiskt signifikant med 98,7 % säkerhet, men sambandet är svagt.

Tabell 8. Korrelation mellan omfattning av klientkontakt och upplevd grad av utsatthet (n=199)

Pearson Correlation	Värde
Korrelation	0,176
Signifikans (2-tailed)	0,013

6.2.2 Ingående kontakt

På frågan om hur ofta en i genomsnitt träffar samma klienter under ett år har en majoritet angett en gång om året (36 %). Minst andel svarade att de träffar samma klient varje vecka (4 %). Vad gäller alternativen däremellan är de frekventiella skillnaderna relativt små.

Tabell 9. Genomsnittlig kontakt med samma klient (n=213)

Genomsnittlig kontakt med samma klient	Frekvens	Procent
Varje vecka	9	4,2 %
Varje månad	49	23,0 %
Var tredje månad	49	23,0 %
Var sjätte månad	29	13,6 %
En gång om året	77	36,2 %

Frekvensen av utsatthet tycks vara högre bland dem som har mer ingående kontakt med samma klienter, med en utsatthet på 89 % inom gruppen som svarat att de träffar samma klienter varje vecka mot 46 % bland dem som träffar samma klienter en gång om året. Bland dem som angett alternativen varje månad till var sjätte månad är frekvensen mellan 50-60 %. Sambandet saknar dock statistisk signifikans, med en risk för slumpmässigt samband på 12 %.

Tabell 10. Frekvens av utsatthet och genomsnittlig kontakt med samma klient (n=213)

Genomsnittlig kontakt med samma klient	Utsatt	Inte utsatt
Varje vecka	8 (88,9 %)	1 (11,1 %)
Varje månad	27 (55,1 %)	22 (44,9 %)
Var tredje månad	29 (59,2 %)	20 (40,8 %)
Var sjätte månad	15 (51,7 %)	14 (48,3 %)
En gång om året	35 (45,5 %)	42 (54,5 %)

Sig. (Pearson Chi²) 0,123

Även vid jämförelse av upplevd grad av utsatthet (medelvärde) tycks utsattheten vara högre vid mer ingående klientkontakt, och medelvärdet är högre inom varje alternativ jämfört med alternativet under. För skillnaden mellan grupperna saknas dock statistisk signifikans, med en risk för slumpmässigt samband på 56 %.

Tabell 11. Upplevd grad av utsatthet och genomsnittlig kontakt med samma klient (n=209)

Genomsnittlig kontakt med samma klient	N	Medelvärde
Varje vecka	9	0,8519
Varje månad	49	0,7194
Var tredje månad	47	0,7163
Var sjätte månad	28	0,6875
En gång om året	76	0,6480

Sig. (ANOVA) 0,56

6.2.3 Hembesök

En övervägande majoritet av respondenterna har angett att de träffar sina klienter i hemmet (79 %), vilket innebär en ojämn fördelning med endast en fjärdedel så många som svarat att de inte gör hembesök.

Tabell 12. Andel som träffar klienter i hemmet (n=213)

Träffar klienter i hemmet	Frekvens	Procent
Ja	168	78,9 %
Nej	45	21,1 %

Frekvensen av utsatthet för hot och våld är procentuellt högre inom gruppen som angett att de *inte* träffar klienter i hemmet jämfört med dem som angett att de gör det (60 % mot 52 %), men vad gäller den egentliga frekvensen är antalet betydligt större inom gruppen som gör hembesök (88 mot 27). Detta beror på den ojämna fördelningen mellan grupperna. Med en risk för slumpmässigt samband på 36 % saknas statistisk signifikans.

Tabell 13. Frekvens av utsatthet bland dem som träffar klienter i hemmet (n=213)

Träffar klienter i hemmet	Utsatt	Inte utsatt
Ja	88 (52,4 %)	80 (47,6 %)
Nej	27 (60,0 %)	18 (40,0 %)

Sig. (Pearson Chi²) 0,362

Vid jämförelse av upplevd grad av utsatthet (medelvärde) är värdet högre för dem som uppger att de träffar klienter i hemmet jämfört med dem som inte gör det. Även det här sambandet saknar statistisk signifikans, då risken för ett slumpmässigt samband är 60 %.

Tabell 14. Upplevd grad av utsatthet bland dem som träffar klienter i hemmet (n=210)

Träffar klienter i hemmet	N	Medelvärde
Ja	166	0,7028
Nej	44	0,6705

Sig. (t-test) 0,597

6.3 Ålder

Samtliga respondenter har besvarat frågan om ålder, och resultatet visar en vidd på 45 år mellan den yngsta som är 23 år och den äldsta som är 68 år. Medelåldern bland respondenterna är 38,5 år med en median på 35 år, vilket innebär att en majoritet är yngre än medelåldern.

Tabell 15. Åldersfördelning (n=214)

Beskrivande mått	Värde
Medelvärde	38,52
Medianvärde	35,00
Minvärde	23,00
Maxvärde	68,00

En negativ korrelation kan identifieras mellan ålder och upplevd grad av utsatthet; den upplevda graden av utsatthet (y) sjunker med stigande ålder (x). Den linjära regressionen kan beskrivas som $y=0,79-2,33E-3*x$. Detta samband saknar dock statistisk signifikans, med risk för slumpmässigt samband på 30 %.

Tabell 16. Korrelation mellan ålder och upplevd grad av utsatthet (n=210)

Pearson Correlation	Värde
Korrelation	-0,072
Signifikans (2-tailed)	0,297

6.4 Kön

Samtliga respondenter har besvarat frågan om kön, men två respondenter har angett alternativet *annat* vilket innebär bortfall vid jämförelse mellan män och kvinnor. Andelen kvinnor är betydligt större jämfört med andelen män (88 % mot 12 %), och därmed är fördelningen mellan män och kvinnor i hög grad ojämn. En ojämn fördelning återfinns dock även inom populationen.

Tabell 17. Könsfördelning (n=212)

Kön	Frekvens	Procent
Man	25	11,8 %
Kvinna	187	88,2 %

Frekvensen av utsatthet för hot eller våld är marginellt högre bland kvinnor jämfört med män, med en frekvens på 54 % respektive 52 %. Sambandet saknar dock statistisk signifikans, med en risk för slumpmässigt samband på 89 %.

Tabell 18. Frekvens av utsatthet bland män och kvinnor (n=212)

Kön	Utsatt	Inte utsatt
Man	13 (52,0 %)	12 (48,0 %)
Kvinna	100 (53,5 %)	87 (46,5 %)

Sig. (Pearson Chi²) 0,890

Även den upplevda graden av utsatthet tycks vara något högre bland kvinnor jämfört med män, men med en risk för att det är ett slumpmässigt samband på 18 % saknas statistisk signifikans även för det här sambandet.

Tabell 19. Upplevd grad av utsatthet bland män och kvinnor (n=208)

Kön	N	Medelvärde
Man	25	0,6000
Kvinna	183	0,7099

Sig. (t-test) 0,180

6.5 Erfarenhet

Samtliga respondenter har besvarat frågan om hur lång erfarenhet de har av att arbeta med myndighetsutövning, och genomsnittet är åtta år. Med ett medianvärde på fem år tycks dock majoriteten ha mindre erfarenhet än så. Baserat på våra förväntade resultat om betydelse av erfarenhet har vi även delat in respondenterna i två kategorier: de som arbetat mellan ett och tio år, och de som arbetat mindre än ett eller mer än tio år. Den andel som angett att de har arbetat mellan ett och tio år är betydligt större jämfört med andelen som arbetat mindre än ett eller mer än tio år (71 % mot 29 %), och därmed är fördelningen ojämn.

Tabell 20. Års erfarenhet av att arbeta med myndighetsutövning (n=214)

Beskrivande mått	Värde
Medelvärde	7,979
Medianvärde	5,00
Minvärde	0,40
Maxvärde	52,00

Tabell 21. Fördelning av erfarenhet utifrån kategorier (n=214)

Erfarenhet av myndighetsutövning	Frekvens	Procent
Mellan ett och tio år	151	70,6 %
Mindre än ett eller mer än tio år	63	29,4 %

En negativ korrelation har identifierats mellan erfarenhet av myndighetsutövning och upplevd grad av utsatthet; den upplevda graden av utsatthet (y) sjunker när erfarenheten ökar (x). Den linjära regressionen kan beskrivas som $y=0,72-3,59E-3*x$. Detta samband saknar dock statistisk signifikans, med en risk för slumpmässigt samband på 29 %.

Tabell 22. Korrelation mellan erfarenhet av myndighetsutövning och upplevd grad av utsatthet (n=210)

Pearson Correlation	Värde
Korrelation	-0,074
Signifikans (2-tailed)	0,288

Vid jämförelse mellan ovan nämnda kategorier är skillnaden marginell vad gäller frekvens av utsatthet (ungefär 54 % inom båda grupper). Den skillnad som kan identifieras innebär en högre utsatthet av 0,4 procentenheter inom gruppen som arbetat mindre än ett eller mer än tio år, men risken för att det är ett slumpmässigt samband är 97 %. Medelvärdet för upplevd grad av utsatthet är dock något högre bland dem som arbetat mellan ett och tio år. Med en risk för slumpmässigt samband på 23 % saknar även detta statistisk signifikans.

Tabell 23. Frekvens av utsatthet och kategoriserad erfarenhet av myndighetsutövning (n=214)

Erfarenhet av myndighetsutövning	Utsatt	Inte utsatt
Mellan ett och tio år	81 (53,6 %)	70 (46,4 %)
Mindre än ett eller mer än tio år	34 (54,0 %)	29 (46,0 %)

Sig. (Pearson Chi) 0,965

Tabell 24. Upplevd grad av utsatthet och kategoriserad erfarenhet av myndighetsutövning (n=210)

Erfarenhet av myndighetsutövning	N	Medelvärde
Mellan ett och tio år	149	0,7164
Mindre än ett eller mer än tio år	61	0,6462

Sig. (t-test) 0,232

6.6 Utbildning och kunskap

Baserat på våra förväntade resultat om betydelsen av utbildning och kunskap har vi delat in respondenterna i tre grupper: de som har erhållit utbildning och vet hur de ska agera, de som har erhållit utbildning men inte vet hur de ska agera, samt de som inte har erhållit utbildning. Andelen som har erhållit utbildning men inte vet hur de ska agera är mycket liten för såväl förebyggande som direkt agerande (mindre än 3 %), vilket innebär en betydligt ojämn fördelning i förhållande till övriga grupper.

Tabell 25. Utbildning/kunskap om att förebygga hot eller våld (n=206)

Utbildning och kunskap om att förebygga	Frekvens	Procent
Har erhållit utbildning, vet hur en ska agera	89	43,2 %
Har erhållit utbildning, vet inte hur en ska agera	4	1,9 %
Har inte erhållit utbildning	113	54,9 %

Tabell 26. Utbildning/kunskap om att hantera hot eller våld (n=204)

Utbildning och kunskap om att hantera	Frekvens	Procent
Har erhållit utbildning, vet hur en ska agera	87	42,6 %
Har erhållit utbildning, vet inte hur en ska agera	5	2,5 %
Har inte erhållit utbildning	112	54,9 %

Frekvensen av utsatthet tycks vara procentuellt högst bland dem som uppgett att de har erhållit utbildning men inte vet hur de ska agera, och lägst bland dem som inte erhållit utbildning. Detta gäller för såväl förebyggande som direkt agerande, men båda sambanden saknar statistisk signifikans (risk för slumpmässigt samband på 60 % respektive 54 %).

Tabell 27. Frekvens av utsatthet och utbildning/kunskap om att förebygga hot eller våld (n=206)

Utbildning och kunskap om att förebygga	Utsatt	Inte utsatt
Har erhållit utbildning, vet hur en ska agera	50 (56,2 %)	39 (43,8 %)
Har erhållit utbildning, vet inte hur en ska agera	3 (75,0 %)	1 (25,0 %)
Har inte erhållit utbildning	59 (52,2 %)	54 (47,8 %)

Sig. (Pearson Chi²) 0,602

Tabell 28. Frekvens av utsatthet och utbildning/kunskap om att hantera hot eller våld (n=204)

Utbildning och kunskap om att hantera	Utsatt	Inte utsatt
Har erhållit utbildning, vet hur en ska agera	51 (58,6 %)	36 (41,4 %)
Har erhållit utbildning, vet inte hur en ska agera	3 (60,0 %)	2 (40,0 %)
Har inte erhållit utbildning	57 (50,9 %)	55 (49,1 %)

Sig. (Pearson Chi²) 0,537

Vid jämförelse av upplevd grad av utsatthet (medelvärde) är värdet även högst bland dem som erhållit utbildning men inte vet hur de ska agera, men lägst är det bland dem som erhållit utbildning samt vet hur de ska agera. Också detta gäller för såväl förebyggande som direkt agerande, men statistisk signifikans saknas för sambandet mellan grupperna (risk för slumpmässigt samband på 10 % respektive 9 %).

Tabell 29. Upplevd grad av utsatthet och utbildning/kunskap om att förebygga hot eller våld (n=203)

Utbildning och kunskap om att förebygga	N	Medelvärde
Har erhållit utbildning, vet hur en ska agera	88	0,6241
Har erhållit utbildning, vet inte hur en ska agera	4	0,8333
Har inte erhållit utbildning	111	0,7305

Sig. (ANOVA) 0,104

Tabell 30. Upplevd grad av utsatthet och utbildning/kunskap om att hantera hot eller våld (n=201)

Utbildning och kunskap om att hantera	N	Medelvärde
Har erhållit utbildning, vet hur en ska agera	86	0,6405
Har erhållit utbildning, vet inte hur en ska agera	5	0,9833
Har inte erhållit utbildning	110	0,7152

Sig. (ANOVA) 0,089

6.7 Arbetsplatsen

6.7.1 Förebyggande arbete och riktlinjer

En majoritet av respondenterna är positivt inställda till det hot- och våldsförebyggande arbetet som bedrivs på deras arbetsplats (56 %) medan 9 % uppger att det inte bedrivs något sådant arbete. Bland respondenterna anser även en majoritet att arbetsplatsens riktlinjer (angående hot och våld) är tydliga (51 %) medan 5 % uppger att det inte finns några riktlinjer.

Tabell 31. Åsikter om arbetsplatsens förebyggande arbete (n=206)

Åsikt om förebyggande arbete	Frekvens	Procent
Positivt inställd	115	55,8 %
Negativt inställd	73	35,4 %
Inget arbete bedrivs	18	8,7 %

Tabell 32. Åsikter om arbetsplatsens riktlinjer (n=210)

Åsikt om riktlinjer	Frekvens	Procent
Tydliga	108	51,4 %
Otydliga	91	43,3 %
Riktlinjer saknas	11	5,2 %

Frekvensen av utsatthet tycks vara högst bland dem som är positivt inställda till det förebyggande arbetet (56 %), och lägst bland dem som angett att det inte bedrivs något förebyggande arbete (50 %). Med en procentuell frekvens av utsatthet på 53 % befinner sig dem som är negativt inställda mitt emellan dessa grupper. Sambandet saknar dock statistisk signifikans med en risk för slumpmässigt samband på 89 %. Angående åsikt om arbetsplatsens riktlinjer är den grupp med störst andel utsatthet de som anser att riktlinjerna är otydliga (60 %), medan de som angett att riktlinjer saknas är den minst utsatta gruppen (36 %). Däremellan befinner sig dem som anser att riktlinjerna är tydliga (51 %). Med risk för slumpmässigt samband på 19 % saknar dock även detta samband statistisk signifikans.

Tabell 33. Frekvens av utsatthet och åsikter om arbetsplatsens förebyggande arbete (n=206)

Åsikt om förebyggande arbete	Utsatt	Inte utsatt
Positivt inställd	64 (55,7 %)	51 (44,3 %)
Negativt inställd	39 (53,4 %)	34 (46,6 %)
Inget arbete bedrivs	9 (50,0 %)	9 (50,0 %)

Sig. (Pearson Chi²) 0,886

Tabell 34. Frekvens av utsatthet och åsikter om arbetsplatsens riktlinjer (n=210)

Åsikt om riktlinjer	Utsatt	Inte utsatt
Tydliga	55 (50,9 %)	53 (49,1 %)
Otydliga	55 (60,4 %)	36 (39,6 %)
Riktlinjer saknas	4 (36,4 %)	7 (63,6 %)

Sig. (Pearson Chi²) 0,192

Den upplevda graden av utsatthet (medelvärde) är högst bland dem som har en negativ inställning till det förebyggande arbete som bedrivs på arbetsplatsen, och minst bland dem som är positivt inställda. Skillnaderna mellan de tre grupperna saknar dock statistisk signifikans, med risk för slumpmässigt samband på 35 %. Vad gäller åsikt om arbetsplatsens riktlinjer är den upplevda graden av utsatthet högst bland dem som anser att riktlinjerna är otydliga, och minst bland dem som anser att de är tydliga. Skillnaderna mellan dem som anser att riktlinjerna är tydliga och dem som anser att de är otydliga är statistiskt signifikant, med en risk för slumpmässigt samband på 2,5 %. Vad gäller skillnaden mellan dem som angett att riktlinjer saknas och övriga grupper finns dock ingen statistisk signifikans.

Tabell 35. Upplevd grad av utsatthet och åsikter om arbetsplatsens förebyggande arbete (n=202)

Åsikt om förebyggande arbete	N	Medelvärde
Positivt inställd	115	0,6638
Negativt inställd	71	0,7477
Inget arbete bedrivs	16	0,6771

Sig. (ANOVA) 0,353

Tabell 36. Upplevd grad av utsatthet och åsikter om arbetsplatsens riktlinjer (n=207)

Åsikt om riktlinjer	N	Medelvärde
Tydliga	108	0,6327
Otydliga	88	0,7765
Riktlinjer saknas	11	0,6818

Sig. (ANOVA) 0,033 Post hoc (Tukey HSD) Tydliga+Otydliga=0,025

6.7.2 Arbetsplatsens säkerhetskvalitet

Vad gäller index på upplevelse av arbetsplatsens säkerhetskvalitet (0 till 2) är medelvärdet 1,34 bland respondenterna, vilket indikerar en relativt hög upplevd säkerhetskvalitet. Med en median på 1,5 befinner sig majoriteten av respondenterna över medelvärdet. Lägsta värde bland respondenterna är 0 och högsta värde är 2.

Tabell 37. Upplevd säkerhetskvalitet på arbetsplatsen (n=205)

Beskrivande mått	Värde*
Medelvärde	1,3439
Medianvärde	1,50
Minvärde	0,00
Maxvärde	2,00

*Indexvärde i intervall 0-2

En negativ korrelation har identifierats mellan upplevd säkerhetskvalitet på arbetsplatsen och upplevd grad av utsatthet; den upplevda graden av utsatthet (y) sjunker med en ökande upplevd säkerhetskvalitet (x). Den linjära regressionen kan beskrivas som $y=0,83-0,1*x$. Det här sambandet saknar dock statistisk signifikans (om än marginellt), med en risk för slumpmässigt samband på 6 %.

Tabell 38. Korrelation mellan upplevd säkerhetskvalitet på arbetsplatsen och upplevd grad av utsatthet (n=202)

Pearson Correlation	Värde
Korrelation	-0,131
Signifikans (2-tailed)	0,063

7 Analys

Resultaten stämmer i hög grad överens med våra förväntningar, vilka baserats på tidigare forskning och teorier. Ett flertal av de samband vi har kunnat identifiera saknar dock statistisk signifikans och kan därför inte med tillräckligt stor säkerhet konstateras vara riktiga samband. En möjlig bakomliggande orsak kan vara att vår undersökningspopulation är relativt liten, samt att fördelningen mellan grupperna inom denna är mer eller mindre ojämn. En liten undersökningspopulation med ojämn fördelning innebär att en del grupper blir mycket små (i relation till övriga grupper). Vi har dock funnit ett par statistiskt signifikanta samband, vilket redogörs inom ramen

för detta avsnitt. Däremot har insamlingen av empiriskt material genomförts baserat på ett icke-sannolikhetsurval, och därför kan vi inte generalisera sambanden till en större population.

7.1 Skillnader mellan verksamhetsområden

De som arbetar inom verksamhetsområdena äldre och ekonomiskt bistånd uppvisar en procentuellt högre utsatthet för hot och våld i arbetet under det senaste året jämfört med dem som arbetar med missbruk, barn och unga samt stöd till personer med funktionsnedsättning. Härvid finns dock en ojämn fördelning mellan grupperna som kan påverka resultatet, då antalet respondenter inom verksamhetsområdet äldre är mycket större jämfört med övriga grupper. Upplevd grad av utsatthet är dock högre inom verksamhetsområdena missbruk, barn och unga samt stöd till personer med funktionsnedsättning. Om verksamhetsområdet stöd till personer med funktionsnedsättning istället grupperas tillsammans med äldre och ekonomiskt bistånd är dock verksamhetsområdena missbruk samt barn och unga procentuellt mer utsatta. Vid denna gruppering är upplevd grad av utsatthet också högre inom verksamhetsområdena missbruk samt barn och unga.

Att anställda inom verksamhetsområdena missbruk samt barn och unga tycks vara utsatta i högre grad stämmer överens med våra förväntningar samt befintlig kunskap, vilken identifierat myndighetsutövare och personer som utövar makt och kontroll i sitt arbete som mer utsatta (Arbetsmiljöverket 2011; Brottsförebyggande rådet 2015). Detta kan förstås mot bakgrund av den modell Skau presenterat (2003, s. 76-77), vilken beskriver social barnavård och missbruk som verksamhetsområden präglade av mycket makt. Inom verksamhetsområdena äldre, ekonomiskt bistånd samt stöd till personer med funktionsnedsättning kan inga tvångsåtgärder användas vilket talar för en något svagare maktaspekt inom dessa. Vidare bekräftar vårt resultat forskning som påvisat att arbete med barn och unga samt arbete med personer som lider av missbruksproblematik innebär större risk för hot- och våldsutsatthet (Institute of Public Care 2013; Pollack 2010). Det här skulle kunna förstås mot bakgrund av aggressionsteoretiska diskussioner varvid svårighet att hantera ilska identifierats som en konsekvens av missbruksproblematik. Vad gäller barn och unga som målgrupp har aggressionsteoretiker beskrivit hot mot avkomma som en fundamental trigger, vilket kan tänkas bli aktuellt vid de ärenden som angår barn (Bauer & Kristiansson 2012, s. 19-20).

Att verksamhetsområdet stöd till personer med funktionsnedsättning är ett av de mindre utsatta är det enda som inte motsvarar våra förväntningar. Grunden på vilken vi gjort antagandet att denna grupp skulle tillhöra de mer utsatta är dock något tvivelaktig, då den enda teoretiska premiss som antyder detta är att arbete med personer som lider av psykiska sjukdomar eller per-

sonlighets- och beteendestörningar innebär en förhöjd risk (Pollack 2010). Vad dessa tillstånd innebär definieras inte, och det tänkta sambandet kan därför vara felaktigt.

7.2 Individuella faktorer

7.2.1 Klientkontakt

Vi har baserat på våra resultat kunnat konstatera ett samband mellan upplevd grad av utsatthet och omfattning av klientkontakt; mer omfattande kontakt med klienter korrelerar med en högre upplevd grad av utsatthet. Detta samband är även statistiskt signifikant, med en säkerhet på 98,7 procent. Korrelationen är dock svag ($r = 0,176$). Resultatet stämmer överens med våra förväntningar och kan förstås mot bakgrund av att omfattande klientkontakt har visats innebära en riskfaktor (Brottsförebyggande rådet 2016). Eftersom de hot- och våldssituationer som uppstår på arbetsplatser ofta handlar om en motsättning mellan professionella och klienter (Wikman 2012) är mer omfattande klientkontakt inte helt oväntat en betydande faktor.

Vidare har en högre procentuell utsatthet kunnat identifieras bland respondenter som har mer ingående klientkontakt, i.e. träffar samma klienter oftare. Även den upplevda graden av utsatthet är högre vid mer ingående klientkontakt. Dessa resultat stämmer överens med våra förväntningar, och kan förstås mot bakgrund av att även ingående kontakt med samma klient visats innebära en risk (Brottsförebyggande rådet 2016). Den procentuella utsattheten tycks dock vara lägre bland dem som träffar sina klienter i deras hem, vilket ej stämmer överens med våra förväntningar. Härvid har vi dock kunnat identifiera en ojämn fördelning mellan grupperna – något som kan tänkas påverka resultatet då undersökningspopulationen är liten. Däremot kan vi konstatera en högre upplevd grad av utsatthet bland dem som träffar klienter i hemmet, vilket stämmer överens med våra förväntningar. Detta samband skulle kunna förstås mot bakgrund av aggressionsteoretiska diskussioner, vilka har identifierat hot mot revir som en fundamental trigger (Bauer & Kristiansson 2012, s. 19). Hemmet kan i denna kontext liknas vid den enskildes revir, och ett upplevt intrång kan enligt denna teoretiska utgångspunkt motivera aggressivt beteende.

7.2.2 Ålder och kön

Baserat på resultaten har vi kunnat konstatera att den upplevda graden av utsatthet sjunker med stigande ålder. Det här stämmer överens med våra förväntningar och befintlig kunskap, vilken identifierat yngre personer som mer utsatta jämfört med äldre (Brottsförebyggande rådet 2016). En möjlig förklaring till det här sambandet skulle kunna vara att högre ålder även ofta innebär längre erfarenhet, vilket visats vara en skyddsfaktor (ibid.). Vad gäller betydelsen av kön har

såväl den procentuella utsattheten som den upplevda graden av utsatthet visats vara högre bland kvinnor jämfört med män i denna studie. Detta resultat stämmer inte överens med våra förväntningar samt står i motsats till den forskning som presenterats, vilken har identifierat män inom socialt arbete som mer utsatta för hot och våld på arbetsplatsen jämfört med kvinnor (Arbetsmiljöverket 2011; Brottsförebyggande rådet 2015; 2018). Härvid bör det nämnas att endast 25 av samtliga respondenter angett *man* som kön. Det här innebär att gruppen män är mycket liten inom vår undersökningspopulation, vilket kan tänkas påverka de resultat vi genererat.

7.2.3 Erfarenhet

Ett samband mellan upplevd grad av utsatthet och erfarenhet (av att arbeta med myndighetsutövning) har kunnat identifieras. Längre erfarenhet korrelerar med en lägre upplevd grad av utsatthet, vilket stämmer överens med våra förväntningar. Detta kan förstås mot bakgrund av att erfarenhet har visats innebära bättre kunskap om att förebygga och hantera hot- och våldssituationer (Brottsförebyggande rådet 2016), vilket rimligtvis även påverkar i vilken grad en upplever hot och våld i sitt arbete.

Vidare indikerar våra resultat att skillnaden vad gäller den procentuella utsattheten mellan dem som arbetat mellan ett och tio år och dem som arbetat mindre än ett eller mer än tio år är marginell. Den skillnad vi kunnat identifiera visar en högre procentuell utsatthet bland dem som arbetat mindre än ett eller mer än tio år med 0,4 procentenheter. Det här står i motsats till våra förväntningar samt den befintliga kunskap som har presenterats, vilken påvisat högre utsatthet bland dem som arbetat mellan ett och tio år (Brottsförebyggande rådet 2016). Härvid bör dock nämnas att fördelningen mellan grupperna är ojämn, då andelen som angett att de arbetat med myndighetsutövning mellan ett och tio år är betydligt större (71 procent). Denna ojämna fördelning skulle eventuellt kunna förklara resultatet. Vad gäller den upplevda graden av utsatthet har vi dock kunnat identifiera ett högre värde bland dem som angett att de arbetat med myndighetsutövning mellan ett och tio år, vilket stämmer överens med våra förväntningar. Detta resultat bekräftar även den forskning som hävdar att utsattheten är högre bland dem som har mellan ett och tio års erfarenhet (ibid.).

7.2.4 Utbildning och kunskap

Vi har identifierat en högre procentuell utsatthet bland dem som erhållit utbildning för att förebygga samt hantera hot och våld men inte vet hur de ska agera. Detta resultat stämmer överens med våra förväntningar, men vad gäller dem som inte erhållit utbildning är resultatet tveksamt.

Dessa uppvisar minst procentuell utsatthet, vilket innebär att de som har erhållit utbildning och vet hur de ska agera tycks vara mer utsatta. Resultatet kan dock påverkas av den ojämna fördelningen mellan grupperna då andelen som har erhållit utbildning men inte vet hur de ska agera är mycket liten (mindre än tre procent av respondenterna). Vad gäller den upplevda graden av utsatthet är värdet däremot lägst bland dem som erhållit utbildning samt uppger sig veta hur de ska agera, vilket stämmer överens med våra förväntningar. Detta samband bekräftar vad som konstaterats i tidigare forskning, i.e. vikten av utbildning för att motverka hot- och våldssituationer på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket 2011). Resultatet kan förstås mot bakgrund av att kunskaper inom detta område förmodas öka social kompetens, handlingsberedskap samt empatisk förmåga, vilket bör minska risken för att hot- och våldssituationer ska uppstå (ibid.).

7.3 Arbetsplatsens betydelse

Den procentuella utsattheten tycks vara högre bland dem som har en positiv inställning till det hot- och våldsförebyggande arbete som bedrivs på arbetsplatsen och lägst bland dem som angett att det inte bedrivs något sådant arbete. Detta oväntade och motsägelsefulla resultat kan emellertid förstås mot bakgrund av en ojämn fördelning mellan grupperna, vilket innebär en svaghet vid jämförelse dem emellan. Vid jämförelse av den upplevda graden av utsatthet är värdet däremot högst bland dem som är negativt inställda, och lägst bland dem som är positivt inställda. Härvid kan vi konstatera att den upplevda graden av utsatthet ökar vid ett till synes sämre förebyggande arbete vilket stämmer överens med våra förväntningar samt teorin om att en negativ säkerhetskultur eller -kvalitet innebär en riskfaktor (Rollenhagen 2013).

Vad gäller arbetsplatsens riktlinjer angående hot och våld är den procentuella utsattheten högst bland dem som anser att riktlinjerna är otydliga, och lägst bland dem som angett att riktlinjer saknas. Även härvid finns en ojämn fördelning mellan grupperna, vilket kan förklara varför de som uppgett att riktlinjer saknas är minst utsatta. Att de som anser att riktlinjerna är otydliga är mest utsatta stämmer överens med våra förväntningar samt befintlig kunskap, vilken anger bristande arbetsmiljöarbete som riskfaktor (Arbetsmiljöverket 2011). Upplevd grad av utsatthet är också högre bland dem som anser att riktlinjerna är otydliga men lägst bland dem som anser att de är tydliga. Sambandet mellan dessa två grupper är dessutom statistiskt signifikant, med en säkerhet på 97,5 procent. Att tydligare riktlinjer innebär mindre grad av upplevd utsatthet stämmer överens med våra förväntningar samt teorin om att en positiv säkerhetskultur eller -kvalitet innebär en skyddsfaktor (Rollenhagen 2013).

Vidare har vi kunnat konstatera att högre upplevd grad av säkerhetskvalitet på arbetsplatsen innebär en lägre upplevd grad av utsatthet. Sambandet är ej statistiskt signifikant, men befinner sig väldigt nära gränsen med en säkerhet på 94 procent. Detta samband stämmer överens med våra förväntningar, och kan förklaras mot bakgrund av teori om säkerhetskultur och -kvalitet. Den säkerhetskvalitet som råder på en arbetsplats kan beskrivas som den upplevda kvaliteten av det konkreta säkerhetsarbete som bedrivs, vilket kan upplevas vara mer eller mindre fungerande för att främja säkerheten (Rollenhagen 2013). Varför en högre upplevd grad av säkerhetskvalitet inom en organisation innebär en lägre upplevd grad av utsatthet blir således tydligt, eftersom den upplevda utsattheten rimligtvis påverkas av hur individen upplever att organisationen bemöter eller hanterar frågor om hot och våld.

8 Avslutande diskussion

Med den här studien har vi försökt besvara frågan om huruvida det finns skillnader mellan myndighetsutövande socialarbetare inom olika verksamhetsområden vad gäller utsatthet för yrkesrelaterat hot och våld. Vi har dock inte kunnat jämföra de enskilda verksamhetsområdena mot varandra, dels eftersom vi inte funnit belägg för att det skulle finnas någon sådan skillnad mellan de här specifika områdena, och dels på grund av att det har funnits en avsevärd storleksmässig skillnad grupperna emellan. Däremot har vi funnit belägg för en något högre grad av utsatthet inom verksamhetsområdena missbruk samt barn och unga. Vidare har vi försökt undersöka på vilket sätt utsattheten skiljer sig åt med hänsyn till individuella faktorer, i.e. kön, ålder, erfarenhet, omfattning av klientkontakt samt kunskaper om att förebygga och hantera hot eller våld. Omfattande och mer ingående klientkontakt, arbete med hembesök, ung ålder, samt brist på erfarenhet och kunskap/utbildning är faktorer vi kunnat påvisa innebär en ökad risk för utsatthet. Slutligen har vi även försökt identifiera huruvida utsattheten påverkas av hur arbetsplatsen upplevs hantera frågor om hot och våld. Härvid har vi kunnat konstatera att otillfredsställande riktlinjer och förebyggande arbete samt en låg säkerhetskvalitet på arbetsplatsen innebär en risk.

Eftersom denna studie genomförts baserat på ett icke-sannolikhetsurval kan vi ej generalisera våra resultat till en större population. Dessutom innebär storleken på urvalet också en begränsning, eftersom vår undersökningspopulation är förhållandevis liten. Inom denna population är även fördelningen mer eller mindre ojämn mellan flera grupper, e.g. verksamhetsområde, erfarenhet och kön. Det här får konsekvenser för såväl de resultat vi identifierat som för signifikansen av sambanden. För att kunna generera ett mer tillförlitligt resultat hade det varit mer lämpligt att genomföra ett sannolikhetsurval utifrån en större population, men denna studie har

begränsats av en snäv tidsram samt en undersökningspopulation som är hårt belastad och inte helt enkel att definiera. Organisatoriska förutsättningar har inneburit att vi saknat en tydlig urvalsram, eftersom verksamhetsområdena organiseras på olika sätt inom olika kommuner. Även om vi inte kan generalisera våra resultat till en större population, så kan befintlig kunskap utifrån tidigare genomförda studier dock bekräfta (och bekräftas av) dessa.

Baserat på resultaten argumenterar vi för att utbildning för att förebygga och hantera hot eller våld är viktigt samt bör erbjudas på varje arbetsplats, och i synnerhet inom verksamhetsområden för vilka vi identifierat en större utsatthet. Då mycket omfattande klientkontakt kunnat konstateras innebära en riskfaktor argumenterar vi även för vikten av en rimlig arbetsbelastning och ärendemängd, vilket kan tänkas vara en fråga om personalresurser. Vidare vill vi föreslå att rutinmässigt stöd och handledning från personer med mer erfarenhet av arbete med myndighetsutövning bör erbjudas till dem som saknar erfarenhet, för att motverka uppkomsten av hot- och våldssituationer. Slutligen föreslår vi att samtliga arbetsplatser bör bedriva ett aktivt förebyggande arbete, samt tillhandahålla riktlinjer som är tydliga och kontinuerligt anpassas efter de förutsättningar som råder på respektive arbetsplats.

På grund av de begränsningar och den bristande generaliserbarhet den här studien inneburit vore en större, uppföljande undersökning önskvärd. Genom att på grundval av ett sannolikhetsurval identifiera skillnader mellan verksamhetsområdena (eller andra specifika delar av yrkesområdet) hade en mer tillförlitlig och generell bild kunnat ges. Vidare hade studier som jämför flera faktorer med och mot varandra kunnat ge en mer nyanserad samt holistisk bild av utsatthetens bakomliggande orsaker, vilket inneburit en djupare förståelse för de sammanhang inom vilka hot och våld uppstår. Avslutningsvis så hade vi önskat se en bredare kunskapsbas vad gäller betydelsen av organisatoriska förutsättningar vid hot- och våldssituationer i myndighetsutövande arbete, eftersom vi endast kunnat konstatera förebyggande arbete samt riktlinjer som viktiga aspekter.

Referenser

- Arbetsmiljöverket (2011). *Kunskapsöversikt: hot och våld inom vård och omsorg*. Stockholm: Arbetsmiljöverket
- Arbetsmiljöverket (2016). *Arbetsmiljön 2015*. Stockholm: Arbetsmiljöverket
- Barmark, Mimmi & Djurfeldt, Göran (2015). *Statistisk verktygslåda 0: att förstå och förändra världen med siffror*. Lund: Studentlitteratur AB
- Bauer, Maria & Kristiansson, Marianne (2012). *Hot och våld på jobbet*. Lund: Studentlitteratur AB
- Brottsförebyggande rådet (2005). *Otillåten påverkan riktad mot myndighetspersoner: från trakasserier, hot och våld till amorös infiltration*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet
- Brottsförebyggande rådet (2015). *Hot och våld. Om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet
- Brottsförebyggande rådet (2016). *Otillåten påverkan mot myndighetspersoner: en uppföljning*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet
- Brottsförebyggande rådet (2018). *Yrkesrelaterad utsatthet för brott*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber AB
- Djurfeldt, Göran; Larsson, Rolf & Stjärnhagen, Ola (2018). *Statistisk verktygslåda 1: samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur AB
- Institute of Public Care (2013). *Violence against Social Care and Support Staff: Evidence Review*. Leeds: Skills for Care
- Jerre, Kristina (2009). Ökat hot och våld i arbetslivet: en följd av förändrade arbetsförhållanden? En studie utifrån de svenska Arbetsmiljöundersökningarna 1991-2005. *Sociologisk forskning*. (1), s. 67-89
- Lind, Rolf (2014). *Vidga vetandet: en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur AB
- Pollack, Daniel (2010). Social Work and Violent Clients: An International Perspective. *International Social Work*. 53 (2), s. 277-282
- Proposition 1985/86:80. *Regeringens proposition om ny förvaltningslag*.
- Rollenhagen, Carl (2013). Safety Culture and Safety Quality. *Social and Ethical Aspects of Radiation Risk Management*. 19, s. 215-237
- SFS 1977:1160. *Arbetsmiljölagen*.
- SFS 1986:223. *Förvaltningslagen*.

- SFS 1988:870. *Lagen om vård av missbrukare i vissa fall.*
- SFS 1990:52. *Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga.*
- SFS 1993:387. *Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.*
- SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen.*
- SFS 2017:900. *Förvaltningslagen.*
- Skau, Greta Marie (2003). *Mellan makt och hjälp: förhållandet mellan klient och hjälpare i ett samhällsvetenskapligt perspektiv.* Stockholm: Liber AB
- Sveriges Kommuner och Landsting (2016). *Kommungruppsindelning 2017: omarbetning av Sveriges kommuner och landstings kommungruppsindelning.* Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)
- Virkki, Tuija (2008). Habitual Trust in Encountering Violence at Work: Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses. *Journal of Social Work.* 8 (3), s. 247-267
- Wikman, Sofia (2012). *Våld i arbetslivet: utveckling, uppmärksamhet och åtgärder.* Diss., Stockholms Universitet

Bilaga 1: Enkät

Enkät om hot och våld inom socialt arbete

Denna enkät innehåller frågor som handlar om begreppen *myndighetsutövning*, *hot* och *våld*. För att undvika förvirring samt möjliggöra jämförbarhet mellan svar har vi därför definierat de här begreppen på följande vis (och ser gärna att du utgår från dessa definitioner när du svarar):

Myndighetsutövning

Utövning av befogenhet att för enskild bestämma om förmån, rättighet, skyldighet, disciplinpåföljd, avskedande eller annat jämförbart förhållande.

Hot

Muntliga eller skriftliga hotelser om fysiskt våld eller skadegörelse mot en annan person, samt uttalade hot om suicid (exempel: "du ska passa dig", "det här kommer få konsekvenser").

Våld

Till synes avsiktliga och aggressiva handlingar av fysisk natur som vållar fysisk eller psykisk skada hos en annan person (exempel: att slå, att knuffa, att sparka, att kasta saker/spotta på).

Din bakgrund

1. Kön

- Man*
- Kvinna*
- Annat*

2. Hur gammal är du?

Antal år: _____

3. Har du en socionomexamen?

- Ja*
- Nej*

4. Arbetar du med myndighetsutövning?

- Ja*
- Nej*

5. Hur många års erfarenhet har du av att arbeta med myndighetsutövning?

Antal år: _____

6. Inom vilket verksamhetsområde arbetar du?

Kryssa i ett svarsalternativ!

- Äldre (SoL)
- Ekonomiskt bistånd (SoL)
- Barn och unga (SoL/LVU)
- Missbruk (SoL/LVM)
- Stöd till personer med funktionsnedsättning (LSS)

7. Hur länge har du arbetat inom ditt nuvarande verksamhetsområde?

Antal år och månader: _____

Utsatthet

8. Hur ofta har du blivit utsatt för hot av klienter under de senaste 12 månaderna?

Kryssa i ett svarsalternativ!

- Dagligen
- Någon gång i veckan
- Någon gång i månaden
- Vid enstaka tillfällen
- Aldrig

9. Hur ofta har du blivit utsatt för våld av klienter under de senaste 12 månaderna?

Kryssa i ett svarsalternativ!

- Dagligen
- Någon gång i veckan
- Någon gång i månaden
- Vid enstaka tillfällen
- Aldrig

10. Hur ofta oroar du dig för att bli utsatt för hot och/eller våld i samband med arbetet?

Kryssa i ett svarsalternativ!

- Mycket ofta
- Ganska ofta
- Ibland
- Sällan
- Aldrig

11. Känner du dig trygg på din arbetsplats (i relation till risk för hot och våld)?

Kryssa i ett svarsalternativ!

- Alltid
- För det mesta
- Sällan
- Aldrig

Omfattning av klientkontakt

12. Var träffar du vanligtvis dina klienter?

Kryssa i alla svarsalternativ som stämmer överens med din uppfattning.

- På min arbetsplats
- På offentlig plats
- Hemma hos klienten
- Annat: _____

13. Hur ofta (ungefär) har du kontakt med klienter via...

Kryssa i ett svarsalternativ per rad!

	Dagligen	4–5 dagar i veckan	2–3 dagar i veckan	1 dag i veckan	Mer sällan än 1 dag i veckan
... telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... e-mail?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Hur ofta träffar du i genomsnitt samma klient på ett år?

Kryssa i ett svarsalternativ!

- Varje vecka
- Varje månad
- En gång var tredje månad
- En gång i halvåret
- En gång om året

Kunskaper om att förebygga och hantera hot och våld

15. Har du tagit del av utbildning i att förebygga yrkesrelaterat hot eller våld?

- Ja*
- Nej, men jag har blivit erbjuden*
- Nej, jag har inte blivit erbjuden*

16. Vet du hur du ska agera för att förhindra att en hotfull/våldsam situation uppstår i ditt arbete?

- Ja*
- Nej*

17. Har du tagit del av utbildning i att hantera yrkesrelaterat hot eller våld?

- Ja*
- Nej, men jag har blivit erbjuden*
- Nej, jag har inte blivit erbjuden*

18. Vet du hur du ska agera om du ställs inför en hotfull/våldsam situation i ditt arbete?

- Ja*
- Nej*

Arbetsplatsen

19. Hur anser du att din arbetsplats arbetar förebyggande mot hot och våld?

- Bra*
- Ganska bra*
- Mindre bra*
- Dåligt*
- Inget förebyggande arbete bedrivs*

20. Anser du att det finns tydliga riktlinjer på din arbetsplats kring hur hot och våld ska hanteras?

- Ja*
- Nej, de är otydliga*
- Nej, det finns inga riktlinjer*

Tack för din medverkan!

Bilaga 2: Informationsbrev

Vi vill veta mer om hot och våld inom socialt arbete!

Allt fler myndighetspersoner rapporterar att de har blivit utsatta för hot eller våld inom ramen för sitt yrkesuppdrag¹. Vad detta beror på eller hur skillnaden ser ut mellan olika myndighetsutövare finns det dock anledning att undersöka vidare. Med hjälp av den här enkäten vill vi få svar på hur ni som arbetar med myndighetsutövning inom socialt arbete upplever hot och våld inom yrket. Studien som enkäten är en del av syftar till att belysa skillnader vad gäller utsatthet för hot och/eller våld mellan specifika myndighetsutövande yrkesgrupper inom det sociala arbetet, samt hur utsattheten skiljer sig åt beroende på kön, ålder, yrkeserfarenhet, omfattning av klientkontakt samt kunskaper om att förebygga och hantera hot eller våld.

Undersökningen vänder sig till dig som arbetar med myndighetsutövning inom något av dessa verksamhetsområden: äldre, ekonomiskt bistånd, barn och unga, missbruk, eller stöd till personer med funktionsnedsättning (enligt SoL/LVU/LVM/LSS).

Vi som utformat den här enkäten är två studenter på Socionomprogrammet vid Lunds universitet, sjätte terminen. Enkäten kommer att utgöra det empiriska materialet i vår kandidatuppsats, vilken är ett självständigt vetenskapligt arbete inom ramen för kursen SOPA63².

Ditt deltagande är givetvis *helt frivilligt*, samt sker under full anonymitet. Vi kommer inte kunna se hur just du har svarat på frågorna. Svaren kommer dessutom att hanteras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem, och de besvarade enkäterna kommer inte att nyttjas för något annat ändamål än den ovan beskrivna studien.

Resultatet av studien kommer att publiceras som en kandidatuppsats under sommaren 2018. Om du vill ta del av resultatet, eller om du har några andra frågor gällande studien, är det bara att kontakta någon av oss via e-post (se nedan).

Vi är väldigt tacksamma för att du tar dig tid att besvara den här enkäten!

Med vänliga hälsningar,

Hampus Ferm Lang

e-post: [mailadress]

Rebecca Jern

e-post: [mailadress]

Socialhögskolan

Lunds universitet

[Lunds universitets logotyp]

¹ [Referens].

² För mer information, se [länk till kursens informationssida].

Bilaga 3: Index

Samtliga index har konstruerats utifrån två eller flera indexvariabler, vilka har omkodats för att ge variabelns olika alternativ ett värde mellan 0 och 1 (lägst till högst). Detta har gjorts genom att beräkna variabelns ursprungsvärden enligt formeln $(\text{värde}-\text{minvärde})/(\text{maxvärde}-\text{minvärde})$.

Med en variabel som har 5 värden ser det ut såhär:

$$\text{Värde 1} = (1-1)/(5-1) = 0,00$$

$$\text{Värde 2} = (2-1)/(5-1) = 0,25$$

$$\text{Värde 3} = (3-1)/(5-1) = 0,50$$

$$\text{Värde 4} = (4-1)/(5-1) = 0,75$$

$$\text{Värde 5} = (5-1)/(5-1) = 1,00$$

Därefter har de olika indexvariablerna adderats för att konstruera ett index, vars lägsta värde är 0 och högsta värde beror på antalet indexvariabler. Nedan följer en beskrivning av varje index.

A. Upplevd grad av utsatthet (fråga 8-11)

Detta index har konstruerats utifrån 4 indexvariabler och har därmed högsta värde 4.

8. Hur ofta har du blivit utsatt för *hot* av klienter under de senaste 12 månaderna?

1,00 = *Dagligen*

0,75 = *Någon gång i veckan*

0,50 = *Någon gång i månaden*

0,25 = *Vid enstaka tillfällen*

0,00 = *Aldrig*

9. Hur ofta har du blivit utsatt för *våld* av klienter under de senaste 12 månaderna?

1,00 = *Dagligen*

0,75 = *Någon gång i veckan*

0,50 = *Någon gång i månaden*

0,25 = *Vid enstaka tillfällen*

0,00 = *Aldrig*

10. Hur ofta oroar du dig för att bli utsatt för hot och/eller våld i samband med arbetet?

1,00 = *Mycket ofta*

0,75 = *Ganska ofta*

0,50 = *Ibland*

0,25 = *Sällan*

0,00 = *Aldrig*

11. Känner du dig trygg på din arbetsplats (i relation till risk för hot och våld)?

1,00 = *Aldrig*

0,67 = *Sällan*

0,33 = *För det mesta*

0,00 = *Alltid*

B. Omfattning av klientkontakt (fråga 13)

Detta index har konstruerats utifrån 3 indexvariabler och har därmed högsta värde 3.

13. Hur ofta (ungefär) har du kontakt med klienter via...

a. telefon?

1,00 = *Dagligen*

0,75 = *4-5 dagar i veckan*

0,50 = *2-3 dagar i veckan*

0,25 = *1 dag i veckan*

0,00 = *Mer sällan än 1 dag i veckan*

b. e-mail?

1,00 = *Dagligen*

0,75 = *4-5 dagar i veckan*

0,50 = *2-3 dagar i veckan*

0,25 = *1 dag i veckan*

0,00 = *Mer sällan än 1 dag i veckan*

c. möten?

1,00 = *Dagligen*

0,75 = *4-5 dagar i veckan*

0,50 = *2-3 dagar i veckan*

0,25 = *1 dag i veckan*

0,00 = *Mer sällan än 1 dag i veckan*

C. Upplevd säkerhetskvalitet på arbetsplatsen (fråga 19-20)

Detta index har konstruerats utifrån 2 indexvariabler och har därmed högsta värde 2.

19. Hur anser du att din arbetsplats arbetar förebyggande mot hot och våld?

1,00 = *Bra*

0,75 = *Ganska bra*

0,50 = *Mindre bra*

0,25 = *Dåligt*

0,00 = *Inget förebyggande arbete bedrivs*

20. Anser du att det finns tydliga riktlinjer på din arbetsplats kring hur hot och våld ska hanteras?

1,00 = *Ja*

0,50 = *Nej, de är otydliga*

0,00 = *Nej, det finns inga riktlinjer*