



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Annars ska ni ha en bomb på socialkontoret”

**En kvantitativ studie om hot och våld mot
socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd**

Sarah Hammar

Kandidatuppsats SOPA63
Aktuell termin: HT 2019
Handledare: Mikael Bengtsson

Abstract

Author: Sarah Hammar

Title: "If not, I'm going to bomb the office of Social Services" A quantitative study about work-related threats and violence among social workers within income support [translated title]

Supervisor: Mikael Bengtsson

Assessor: Malin Nilsson

Studies have shown that people working within social work are more exposed to threats and violence in the workplace than people with other occupations. The purpose of this study was to investigate the exposure to work-related threats and violence among social workers and examine how situations involving work-related threats and violence are handled. More precisely, the study examines social workers in different municipalities in the south of Sweden who handle cases relating to income support. The study was conducted through a digital questionnaire that was emailed to 342 social workers in 12 municipalities in the south of Sweden. 137 social workers participated in answering the questionnaire. The results of the questionnaire were analyzed through univariate and bivariate analysis. Furthermore, the results were also analyzed in relation to Michael Lipsky's theory of street level bureaucracy to emphasize the parameters under which some street level bureaucrats sometimes work and how those parameters can explain the exposure to threats and violence. The study found that work related threats are more frequent than violence in the workplace. The study also found that threats are more frequent in larger municipalities than in smaller ones. The study showed that how situations involving threats and violence in the workplace are handled is dependent on a variety of factors. It showed that the majority of the social workers believe that that work-related threats should be reported to the police. However, the study also demonstrated that the propensity to report such incidents to the police is rather low among social workers.

Key words: social workers, work-related threats and violence, street level bureaucrats

Förord

I arbetet med denna uppsats har många varit behjälpliga och engagerade. Till att börja med vill jag tacka alla socialsekreterare runt om i Skåne som deltog i studien eftersom genomförandet av studien inte hade varit möjligt utan dem. Jag skulle sedan vilja rikta ett tack till min handledare Mikael Bengtsson för god vägledning i skrivandet. Jag vill också tacka min familj för allt stöd och alla glada tillrop. Ett särskilt tack riktas till Patrik Petterson som oavsett vad alltid uppmuntrar och stöttar mig. Tack!

Sarah Hammar

Lund i januari 2020

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| ABSTRACT | 2 |
| FÖRORD..... | 3 |
| 1. INLEDNING..... | 6 |
| 1.1 PROBLEMFÖRMULERING | 6 |
| 1.2 SYFTE | 9 |
| 1.3 FRÅGESTÄLLNINGAR | 9 |
| 1.4 BEGREPPSDEL..... | 9 |
| 2. KUNSKAPSLÄGE | 10 |
| 2.1 TIDIGARE FORSKNING..... | 10 |
| 2.1.1 INTERNATIONELLT OM HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET | 10 |
| 2.1.2 INTERNATIONELLT OM HOT OCH VÅLD INOM SOCIALT ARBETE..... | 11 |
| 2.1.3 SVERIGE - HOT OCH VÅLD I ARBETSLIVET | 12 |
| 2.1.4 SVERIGE - HOT OCH VÅLD INOM SOCIALT ARBETE | 13 |
| 2.1.5 ORGANISATIONSSTRUKTUR OCH HOT OCH VÅLD I ARBETET | 14 |
| 3. TEORI OCH BEGREPP | 15 |
| 3.1 INLEDNING..... | 15 |
| 3.2 BYRÅKRATISK STYRNING, FRONTLINJEBYRÅKRATER OCH DISKRETION | 16 |
| 3.3 KLIENTSKAPANDE OCH MAKT | 17 |
| 4. METOD..... | 18 |
| 4.1 KVANTITATIV ANSATS..... | 18 |
| 4.2 URVAL | 20 |
| 4.2.1 POPULATION OCH URVALSPROCESS | 20 |
| 4.2.2 BORTFALL | 21 |
| 4.3 EMPIRISKT MATERIAL | 23 |
| 4.3.1 ENKÄTENS UTFORMANDE..... | 24 |
| 4.3.2 BEARBETNING AV MATERIAL | 25 |
| 4.3.3 OMKODNING | 25 |
| 4.3.4 CHI ² TEST | 26 |
| 4.4 TILLFÖRLITLIGHET | 26 |
| 4.4.1 VALIDITET | 26 |
| 4.4.2 RELIABILITET..... | 27 |
| 4.5 FORSKNINGSETISKA ÖVERVÄGANDEN..... | 28 |
| 5. RESULTAT OCH ANALYS..... | 29 |
| 5.1 INLEDNING..... | 29 |

| | |
|---|------------------|
| 5.2 FÖREKOMST AV HOT OCH VÅLD | 30 |
| 5.2.1 FÖREKOMST AV VÅLD | 31 |
| 5.2.2 FÖREKOMST AV HOT | 31 |
| 5.2.3 KOMMUNTYP OCH FÖREKOMST AV HOT | 32 |
| 5.2.4 BYRÅKRATISK STYRNING OCH KLIENTSKAPANDE..... | 33 |
| 5.3 SITUATIONER..... | 34 |
| 5.3.1 AVSLAGSBESLUT | 36 |
| 5.3.2 BYRÅKRATISK STYRNING, MAKT OCH DISKRETION..... | 36 |
| 5.4 HANTERING | 38 |
| 5.4.1 TYP AV HANTERING | 38 |
| 5.4.2 POLISANMÄLAN | 39 |
| 5.4.3 FRONTLINJEBYRÅKRATER OCH NORMALISERING AV HOT | 40 |
| 5.4.5 ATT FÖRSVÅRA FÖR KLIENTEN | 41 |
| 5.4.6 ATT VARA MÅLSÄGANDE | 42 |
| | |
| <u>6. AVSLUTANDE DISKUSSION</u> | <u>43</u> |
| | |
| <u>7. REFERENSLISTA</u> | <u>45</u> |
| | |
| <u>8. BILAGOR</u> | <u>47</u> |
| | |
| 8.1 BILAGA 1: ENKÄT | 47 |
| 8.2 BILAGA 2: MEJL TILL KOMMUNKONTOR..... | 53 |
| 8.3 BILAGA 3: MISSIVBREV..... | 53 |

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Både i Sverige och EU finns tydliga indikationer på att hot och våld i arbetslivet ökade under 1990-talet, främst inom de kvinnodominerade välfärdsyrkena. På grund av den utvecklingen har frågan om hot och våld i arbetet etablerat sig som en viktig fråga hos arbetstagarorganisationer och i media (Wikman, 2016, s. 49).

Studier visar att vissa yrkesgrupper i Sverige tenderar att vara mer utsatta för hot och våld än den arbetande befolkningen i övrigt (Brottsförebyggande rådet (BRÅ) (2015). Rapporten från BRÅ (2015, s. 11) urskiljer två specifika yrkesområden där risken för hot och våld är störst – yrken inom socialt arbete och vårddyrken. I rapporten urskiljs socialsekreterare med myndighetsutövning som en grupp som är särskilt utsatt för hot och våld (ibid.)

Att utsattheten för hot och våld varierar beroende på yrkesgrupp visar även en studie som Novus har gjort på uppdrag av fackförbundet Akademikerförbundet SSR (2017). I studien har fackförbundets medlemmar svarat på frågor gällande hot och våld på arbetsplatsen. Studien visar att av medlemmarna som är verksamma med socialt arbete uppger en större andel att det finns en risk för hot och våld på arbetsplatsen jämfört med medlemmar som är verksamma i andra yrkesområden – 53 procent av medlemmar som är verksamma inom socialtjänsten respektive 33 procent av övriga medlemmar. Inom socialtjänsten uppger 34 procent att de själva utsatts för hot eller våld de senaste två åren och 74 procent uppger att de har en kollega som har varit utsatt. Motsvarande siffror bland övriga medlemmar är 23 procent respektive 54 procent (Akademikerförbundet SSR, 2017).

BRÅ (2015) menar att den ökade utsattheten för hot och våld bland socialsekreterare beror på att arbetsuppgifterna inbegriper myndighetsutövning. Det handlar bland annat om att utöva makt och kontroll över klienter som ofta befinner sig i utsatta situationer. Det är med utgångspunkt i klientkontakten som myndighetsutövare löper risken för att bli utsatta för arbetsrelaterat hot och våld i högre utsträckning än andra (BRÅ, 2015). Ett perspektiv på socialsekreterarnas utsatthet ges i

krönikan *Sveriges socialsekreterare rättsstatens kanariefåglar* (Sonesson, 2015). Skribenten Sonesson (2015) belyser att hot och våld är vardag för många socialsekreterare och att rädslan för hot och våld kan påverka myndighetsutövningen. I ljuset av detta frågar sig författaren, i en politiskt laddad text vilka socialsekreterare som vågar stå upp för lagen när risken för hot och våld beskrivs som överhängande. Sonessons liknelse med kanariefågeln kommer från de kanariefåglar som användes i brittiska kolgruvor. När fåglarnas sång upphörde indikerade det på att syrehalten var låg och att kvävningsrisk förelåg. När Sveriges socialsekreterare tystas av rädsla för hot och våld anses det som en varning för hela samhället eftersom rättssamhället inte kan upprätthållas. Oavsett artikelns politiska utgångspunkt så påverkar risken för hot och våld både myndighetsutövares professionella tjänsteutövning och välfärdssamhällets utveckling negativt. Dessutom behöver socialsekreterare som anmäler hot och våld själv stå som målsägande i en polisanmälan och man kan fundera på hur det påverkar hanteringen av hot och våld.

Arbetet som socialsekreterare innebär många gånger maktutövning. För att denna ska vara legitim är det viktigt att beslutsfattandet sker korrekt och lika för alla medborgare. I 1 kap 9§ Regeringsformen betonas att verksamheter med myndighetsutövning ska beakta allas "likhet inför lagen" och iaktta "saklighet" och "opartiskhet" (Svensson, 2015, s. 91). Att arbeta med myndighetsutövning är bland annat att som anställd inom offentlig verksamhet möta samhällsmedborgare och tillgodose välfärdsservice (Johansson et al, 2015, s. 29). Denna relation har ingående beskrivits av Michael Lipsky. Han benämner det street-level bureaucracy och skriver bland annat:

Public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work are called street level bureaucrats in this study. (Lipsky, 2010, s. 3)

Lipsky (2010) talar om gräsrotsbyråkrater eller frontlinjebyråkrater och med detta menas framförallt att personal i offentlig verksamhet är den viktigaste kontaktytan för medborgarna i kontakten med offentlig verksamhet och staten. En utmaning för

frontlinjebyråkraterna är att arbetsmängden är hög samtidigt som resurserna är begränsade. Det konstaterandet ställer krav på anställda i form av autonomt beslutsfattande i relation till vilka som får tillgång till välfärdstjänster. Lipsky talar även om diskretion, som avser det handlingsutrymmet frontlinjebyråkrater har. Detta begrepp syftar till att beskriva det som sker i arbetet med klienter. Å ena sidan är mötet med klienten ett faktiskt möte mellan två människor. Å andra sidan har frontlinjebyråkraten att förhålla sig till organisationens ramar i mötet med medborgaren (Svensson et al, 2009). Många gånger är arbetet som frontlinjebyråkrat problematiskt då risken för hot och våld på arbetet är ytterligare en faktor som försvårar arbetet. Michael Lipsky skriver:

The threat of physical harm is the most dramatic aspect of the threat under which street-level bureaucrats sometimes work
(Lipsky, 2010, s. 32)

Utifrån Lipskys resonemang kan risken för hot och våld i samband med myndighetsutövning handla om ett ingripande i socialsekreterarens diskretion. Hot och våld syftar ibland till att påverka socialsekreterarens arbete och beslut (BRÅ, 2015, s. 17ff). Att utsätta någon för hot och våld i arbetet kan ses som ett försök att sätta sig över lagen. Det sätter till viss del rättsprincipen om allas likhet inför lagen ur spel. Det är ett problem för välfärdssamhället och för förtroendet för offentlig verksamhet när socialsekreterarnas myndighetsutövning riskerar att hindras på grund av rädslan för att utsättas för hot och våld. Utöver detta tillkommer problemet med att få socialsekreterare polisanmäler hot och våld. Å ena sidan anses det handla om en inställning hos socionomer som betonar vikten av att man måste tåla lite i arbetet. Å andra sidan kan det handla om bristfällig insikt i och kunskap om vad som faktiskt klassas som hot och våld (Arbetsmiljöverket, s. 21).

Då många yrkesverksamma inom socialt arbete och nya socionomer arbetar just inom socialtjänsten är det viktigt att närmare undersöka hur hot och våld ter sig bland socialsekreterare i olika typer av kommuner. I en studie från fackförbundet Vision (2013) framgår att hälften av de tillfrågade som arbetar med ekonomiskt bistånd hade blivit utsatta för hot och/ eller våld under de senaste två åren. Statisti-

ken i rapporten visar att det är handläggare verksamma inom ekonomiskt bistånd som är den grupp inom socialtjänsten som i högst utsträckning utsätts för hot och våld. Med utgångspunkt i denna utsatthet är det angeläget att ta reda på mer om vad som kan föranleda hot och våld och hur organisatoriska förutsättningar kan förklara förekomst och hantering av hot och våld bland socialsekreterare?

1.2 Syfte

Med anledning av att tidigare studier har visat att socialsekreterare i större utsträckning utsätts för hot och våld än andra yrkesgrupper syftar denna studie till att beskriva hur organisationsstruktur samvarierar med förekomst och hantering av hot och våld bland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i olika typer av kommuner.

1.3 Frågeställningar

För att uppnå studiens syfte besvaras ett flertal frågeställningar:

- Hur vanligt är det att socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i olika typer av kommuner utsätts för hot och våld i arbetet?
- Hur hänger hot och våld samman med olika situationer i arbetet i olika typer av kommuner?
- Hur hanteras hot och våld på arbetsplatsen i olika typer av kommuner?

1.4 Begreppsdel

I detta arbete är allmänna begrepp centrala, därför vill jag kort här ringa in begrepp och deras betydelse. Att arbeta med myndighetsutövning innebär enligt Nationalencyklopedin ”utövning av befogenhet att för enskild bestämma om förmån, rättighet, skyldighet, disciplinpåföljd, avskedande eller annat jämförbart förhållande”.

Det är även av vikt för arbetet att definiera hot och våld i arbetslivet. Arbetsmiljöverkets föreskrift om våld och hot i arbetslivet definierar våld i arbetslivet som: ”Allt från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon” (AFS 1993:2, s. 5).

En definition av både hot och våld i arbetslivet kan hämtas från Fackförbundens internationella organisation (ILO): ”Varje handling, incident eller uppträdande som härrör från ett medvetet beteende och leder till att en person misshandlas, hotas eller skadas som en direkt eller indirekt konsekvens av hens arbete” (Wikman, 2016) s. 51).

2. Kunskapsläge

I följande kapitel kommer jag att redogöra för kunskapsläget utifrån artiklar och rapporter.

2.1 Tidigare forskning

För att hitta den litteratur som legat till grund för följande kapitel så användes universitetets allmänna söktjänst LUB search. Följande sökord har använts: hot och våld, workplace violence, social work or social workers or social work practice or social services. Utifrån denna sökning har det framgått vilka forskare som är tongivande inom ämnet hot och våld i arbetslivet. Till exempel framgick det i litteratursökningen att Sofia Wikman, doktor i kriminologi, har forskat mycket på ämnet hot och våld i arbetslivet. Utifrån Wikmans publikationer har jag sökt vidare efter artiklar med relevans för ämnet genom hennes litteraturreferenser. Genom hennes referenser har jag till exempel hittat olika rapporter som är aktuella på ämnet. Det handlar bland annat om rapporter från Brottsförebyggande rådet och Arbetsmiljöverket som i sig inte är forskningsrapporter men som verkar vara tongivande inom området. Gällande forskningen kring vilken betydelse organisationsstruktur har presenteras delar av doktorsavhandling ”Vid byråkratins gränser” (Johansson, 2007). Roine Johanssons är professor i sociologi och hans avhandling kan betraktas som en organisationssociologisk klassiker och är förenlig med uppsatsen syfte.

2.1.2 Internationellt om hot och våld i arbetslivet

Under de senaste 10–15 åren har diskussionen om hot och våld på arbetet ökat. Europeiska studier beskriver en samstämmig bild - det arbetsrelaterade våldet har ökat. Det beskrivs att det i många länder är en märklig trend, att det arbetsrelaterade våldet ökar samtidigt som våldet i samhället i övrigt minskar. Ökningen förklaras

generellt bero på förändrade arbetsvillkor, som har ökat risken för att utsättas för hot och våld och om en bredare förståelse av vad som ska tolkas som hot och våld (Estrada et al, 2010).

Förekomsten av hot och våld på arbetsplatsen diskuteras i artikeln “Workplace violence: An overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets” (Mayhem & Chappel, 2007). Hot och våld på arbetsplatsen definieras både som fysiskt och psykiskt våld. Det konstateras i artikeln att hot om våld är förekommande inom många yrkesområden men att vissa är mer utsatta än andra. Risken för att bli utsatt för hot och våld i arbetslivet varierar bland annat beroende på yrkesgrupptillhörighet. Faktorer som påverkar risken är huruvida arbetet kräver nära klientkontakt och/eller innebär hantering av kontanter eller andra värdesaker. Yrken som berör vård och omsorg, socialtjänst, utbildnings- och rättsväsende bedöms vara extra utsatta (Mayhew & Chappell, 2007).

I en artikel av Jerre (2009) beskrivs hot och våld i arbetslivet som ett växande problem ur såväl nationellt som internationellt perspektiv. Studien visar att utsattheten för hot och våld i arbetslivet har ökat och att ökningen som primärt skedde under 1990-talet avser kvinnodominerade yrken (Jerre, 2009).

2.1.3 Internationellt om hot och våld inom socialt arbete

Hot och våld på arbetet är vanligast inom kvinnodominerade yrken och ett av de särskilt utsatta yrkesområdena är socialt arbete. En artikel som tar sin utgångspunkt i brittiska studier på ämnet pekar på att yrkesverksamma inom socialt arbete sannolikt kommer att utsättas för hot eller våld någon gång i arbetslivet. En brittiskt studie från 2000 visar att 60 procent av 1 031 socialarbetare i England, Skottland och Nordirland hade erfarenhet av en incident gällande hot och våld i sitt yrkesliv. 37 procent svarade att de hade blivit utsatta för psykiskt våld av klienter på den nuvarande arbetsplatsen (Institute of Public Care, 2013).

En förklaring till socialarbetares utsatthet beskrivs vara den nära klientkontakt som finns (Pollock, 2010). Det handlar om att kunna hantera klienter som befinner sig i svåra situationer och kunna fatta snabba beslut. Utöver detta tenderar många klienter att vara upprörda, hotfulla och våldsamma i kontakten med socialarbetaren. En

klient som tar till hot och våld kan göra detta på grund av olika anledningar. Det kan handla om psykisk ohälsa eller psykiska sjukdomar, personlighetsstörningar eller missbruk av antingen narkotika eller alkohol (Pollock, 2010). Pollock betonar också vikten av förebyggande arbete för att minska förekomsten av hot och våld på arbetet. Då handlar det främst om att utveckla organisatoriska rutiner och riktlinjer vid hot och våld men även om mer utbildning gällande hot och våld för enskilda socialarbetare. Det är viktigt med organisatoriskt stöd när en incident sker och det är viktigt att socialarbetare har kunskap om var gränsen går för vilka beteenden som inte ska accepteras från klienter (ibid.).

2.1.4 Sverige - hot och våld i arbetslivet

Under 1980-talet i Sverige var våld på arbetsplatsen det minst förekommande våldet. Men idag är arbetsplatsen den vanligaste platsen att bli utsatt för våld på, enligt offerundersökningar (Wikman, 2016). Ökningen kan, som tidigare nämnts, förklaras utifrån olika faktorer men kan även förstås med hjälp av den förändrade definitionen av vad som räknas som hot och våld i arbetet. Fler företeelser än tidigare uppfattas som icke acceptabla (BRÅ, 2015, s.34–35). Att samhällsdebatten om hot och våld på arbetsplatser i Sverige har förändrats påverkas också av att fler yrkesgrupper än tidigare beskrivs som utsatta. Debatten påverkar i sin tur hur människor svarar i olika offerundersökningar (Wikman, 2016).

Att definiera hot och våld i arbetslivet försvåras av olika yrkesgruppers skilda uppfattningar om vad som ska betraktas som hot och våld (Arbetsmiljöverket, 2010, s.13ff). Det beror bland annat på att kontexten, typ av händelseplats, gärningsperson och vem som utsatts kan uppfattas på olika sätt. Det är även tydligt att flera särskilt utsatta yrkesgrupper ser hot och våld som en normal del av yrkets vardag. Slutsatsen dras därför att många incidenter av hot och våld i arbetslivet inte rapporteras internt eller polisanmäls. Mörkertalet varierar sannolikt mellan olika yrkesgrupper. Den utsattes relation till gärningsmannen skiljer sig också åt beroende på yrkesområde, något som kan spela roll för anmälningsbenägenheten. Våld mellan obekanta anmäls oftare än våld från bekanta och generellt anmäls allvarliga våldshändelser oftare än lindriga (ibid.).

Inom de yrkesgrupper som bedöms vara särskilt utsatta för hot och våld anmäler majoriteten incidenter till sin chef eller liknande. Det är mer vanligt att rapportera om våld än om hot, både vad gäller rapportering till närmaste chef och gällande polisanmälan. Att polisanmäla är dock inte lika vanligt som att rapportera incidenter till chef eller liknande (BRÅ, 2015, s.14)

2.1.5 Sverige - hot och våld inom socialt arbete

I en rapport från Arbetsmiljöverket (2018, s. 21) framgår att det inom yrkesområdet socialt arbete finns en attityd gällande hot och våld från klienter som menar att man som yrkesverksam får tåla lite. Gällande definitionen av vad som ska uppfattas som hot och våld är det alltså inte överraskande att yrkesverksamma inom socialt arbete i enlighet med detta förhållningssätt inte alltid tolkar situationen som en brottslig händelse (Arbetsmiljöverket, 2010, s. 13ff).

Socialsekreterare tillhör en av de yrkesgrupper som i högst utsträckning utsätts för hot och våld i arbetet. Risken för att drabbas av hot och våld är större än för den övriga delen av den arbetande befolkningen. Att drabbas av hot och trakasserier uppges vara vanligare än att drabbas av våld (BRÅ, 2015, s. 10–11). Arbetsmiljöverkets (2018, s. 5) kartläggning av socialsekreterare visar att mer än var tredje person inom yrket har blivit utsatt för våld eller hot om våld i arbetet.

Enligt en studie från Akademikerförbundet SSR som presenteras i BRÅ:s rapport (2015, s. 64) uppges att fyra av tio händelser polisanmäldes och av dessa ledde hälften till rättegång. En förklaring till utebliven polisanmälan eller utebliven intern rapportering är att man inte uppfattar incidenten som tillräckligt allvarlig för att rapportera densamma. Det kan också handla om att man låter bli att anmäla eftersom anmälan sällan leder till något (ibid.).

Myndighetsutövningen är en förklaring till socialsekreterarnas ökade utsatthet för hot och våld. En faktor som kan påverka förekomsten av hot och våld är vilka personer som en viss yrkesgrupp kommer i kontakt med. Andra faktorer som kan påverka förekomsten av hot och våld kan vara om en klient till exempel lider av psykisk ohälsa eller av någon anledning är desperat, då kan mängden hot och våld öka (BRÅ, 2015, s. 17ff). Hur yrkesgrupper kommer i kontakt med klienterna påverkar

mängden av hot och våld. Det handlar om under vilka former socialsekreterare och klient träffas. Om mötessituationen upplevs som frustrerande av klienten eller om klienten är desperat är faktorer som också spelar roll. Det är också avgörande för förekomsten av hot och våld i vilken utsträckning en yrkesgrupp behöver framföra känsliga beslut till klienten (Ibid.). Utöver psykisk ohälsa gäller det klienter som är alkohol- och drogpåverkade i mötet med socialsekreteraren. Det kan också gälla klienter som har låg självkänsla samt de som tidigare är kända för hot och våld. (BRÅ, 2015, s. 67).

2.1.6 Organisationsstruktur och hot och våld i arbetet

Myndighetsutövning sker inom givna organisatoriska ramar och den organisatoriska strukturen kan i sig vara betydande för den relation som finns mellan klient och socialsekreterare. Frontlinjebyråkratens uppgift är att tillhandahålla service till medborgarna (Johansson, 2007, s. 61). Ibland stämmer klientens önskemål överens med det som organisationen kan erbjuda. När en klient upplever att önskemålen inte blir tillgodosedda kan dock frontlinjebyråkraten hamna i svårigheter. Det kan, till exempel, handla om att klientens önskemål inte är förenliga med organisationens ramar. Johansson (2007, s. 61ff) menar i sin doktorsavhandling "Vid byråkratins gränser" att relationen mellan klient och socialsekreterare inom frontlinjebyråkratier är dubbel. Samtidigt som det är en relation mellan två människor är det även en relation mellan klient och organisation. Johansson understryker i ljuset av denna dubbla relation att de strukturella förhållanden inom vilka ramar relationen mellan klient och socialsekreterare sker spelar större roll än parternas personliga egenskaper. Det organisatoriska sammanhanget spelar en avgörande roll för relationen i och med att kontakten är omgiven och begränsad av det som Johansson benämner som byråkratins administrativa kategorier. De administrativa kategorierna utgör ramar som individen måste formas efter för att passa in i byråkratin och tenderar att försvåra och hämma interaktionen mellan klient och socialsekreterare. Johansson (2007, s. 61ff) understryker sammanfattningsvis att de strukturella förhållanden som utgör grunden för relationen mellan socialsekreterare och klient spelar större roll än vad parternas personliga egenskaper gör.

3. Teori och begrepp

3.1 Inledning

I följande kapitel presenterar jag den teoretiska ram som studiens resultat kommer att förklaras utifrån. Uppsatsen utgår från ett teoretiskt resonemang om byråkratisk styrning samt från statsvetaren Michael Lipskys (2010) organisationsteori om “street level bureaucrats”, som av Lipsky definieras:

Public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work are called street level bureaucrats in this study. (Lipsky, 2010, s. 3)

Begreppet har i svensk översättning fått olika benämningar. I svensk litteratur används bland annat uttrycken “gräsrotsbyråkrat” och “frontlinjebyråkrat”. Här benämns “street level bureaucrats” frontlinjebyråkrater. Frontlinjebyråkrater har direktkontakt med medborgare och har i sitt arbete med fördelning av välfärdsstatens resurser betydande autonomi och handlingsutrymme (Blomberg & Dunér, 2015, s. 199). I arbetet gör de bedömningar och fattar beslut utifrån handlingsutrymmet.

Teorin om frontlinjebyråkrater används i föreliggande studie då den syftar till att undersöka socialsekreterarnas situation, som i Lipskys begreppsvärld är frontlinjebyråkrater. Denna studie syftar till att beskriva hur organisationsstruktur samvarierar med förekomst och hantering av hot och våld bland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i olika typer av kommuner. Beskrivandet av hur organisationsstrukturen kan samvariera med förekomst och hantering av hot och våld tar sin utgångspunkt i Lipskys teori om frontlinjebyråkratier. Genom Lipskys teori är det möjligt att fördjupa förståelsen av frontlinjebyråkraters organisatoriska förutsättningar i mötet med medborgarna. Organisatoriska förutsättningar kan inbegripa många aspekter men här avses endast vissa aspekter som faller inom ramen för Lipskys teori. De begrepp som finns med i den teoretiska ramen och som återfinns i analyskapitlet som organisatoriska förutsättningar är följande: byråkratisk styrning, diskretion och klientskapande och makt.

3.2 Byråkratisk styrning, frontlinjebyråkrater och diskretion

Den byråkratiska modellen är, enligt Lipskys teori, den grundläggande och styrande organisationsformen för frontlinjebyråkraters arbete. Denna bygger på en tydlig struktur med uttalade över- och underordnade positioner. Kontroll och regler är centrala styrningsmekanismer som är nödvändiga för att garantera rättssäkerheten och likabehandling inför lagen (Forkby, Höjer & Liljegren, 2015, s. 111–112).

När den byråkratiska styrningen analyseras är det inte möjligt att endast ta hänsyn till inomorganisatoriska faktorer, även organisationens förhållande till omvärlden behöver tas i beaktande. När det gäller organisationer som möter människor har klienterna en särställning eftersom byråkratins existens bygger på att klienterna finns. Utmärkande för byråkrati avseende klientrelationen är den omvandling som sker från individ till ärende för organisationen. Hos klienten handlar omvandlingen från individ till ärende ytterst om en känsla av att känna sig hanterad (Johansson, 2007, s. 37).

Byråkratin bygger på förutsägbarhet och bakom byråkratin finns en organisation som fastslår rättigheter och skyldigheter (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008, s. 54). Både anställda och klienter är hänvisade till roller i relation till organisationen och utrymmet för att agera utanför dessa roller är inte stort. Trots detta finns ett visst utrymme för flexibilitet i byråkratin då lagar som styr socialarbetares arbete lämnar utrymme för tolkning. Det byråkratiska idealet handlar om att variationen ska vara så liten som möjligt eftersom medborgarnas service inte ska påverkas av godtyckliga tjänstemän. Idealet beskrivs som svårt att leva upp till eftersom det ställer krav på att man som socialsekreterare både ska vara flexibel inför medborgares önskemål men samtidigt inte behandla olika personer olika (ibid.).

Teorin om frontlinjebyråkrater belyser förhållandet mellan stat och medborgare. Medborgarna möter i praktiken staten i form av tjänstemän i den offentliga sektorn. Tjänstemännen har stor handlingsfrihet men ska även förhålla sig till lagar och regler (Johansson, 2007). Handlingsfriheten benämner Lipsky (2010, s. 15) som diskretion och den handlar om att frontlinjebyråkrater har betydande handlingsfrihet vad gäller besluten om vilka klienter som får tillgång till välfärdstjänster trots att lagar och riktlinjer formellt styr besluten. Det handlar enligt Lipsky (2010) å ena

sida om att ta individuell hänsyn till varje klient och å andra sidan om att tillämpa entydiga regler som ska förenkla byråkratins administration, det så kallade byråkrattiska idealet.

3.3 Klientskapande och makt

I arbetet som frontlinjebyråkrat är mötet med medborgarna centralt. Johansson (2007, s. 54–55) skriver att rollen innebär att man ska vara människa och representant för organisationen samtidigt. Socialsekreterare i olika kommuntyper representerar olika organisationsstruktur och det går att fundera kring vilken betydelse organisationsstrukturen kan ha i mötet med klienter? Huruvida storleken på kommunen kan komma att påverka klientskapandet och maktförhållandet i socialsekreterare- och klientrelationen är intressant att undersöka. Johansson (2007, s. 54–55) skriver att rollerna som socialsekreterare och klient till stor del präglas av makt- och beroendeförhållande. Det handlar främst om att socialsekreteraren har befogenhet att styra över resurserna. Det kan även handla om att relationen för socialsekreteraren kan te sig rutinartad eftersom socialsekreteraren även har andra klienter medan klienten uppfattar relationen till socialsekreteraren som mer unik. En annan omständighet som bidrar till att relationen är asymmetrisk är att möten mellan klient och socialsekreterare oftast sker på socialsekreterarens hemmaplan, något som stärker beroendeförhållandet. Det betyder att klienten oftast befinner sig på bortaplan och behöver lägga tid på att uppsöka organisationen. Klienten har även sämre kunskapsmässiga förutsättningar vad gäller organisationen och dess bestämmelser (Johansson, 2007, s. 54–55).

Lipsky (2010, s. 54ff) definierar vad som ytterst utgör makt- och beroendeförhållandet mellan frontlinjepersonal och klienter – klienterna inom gräsrotsbyråkratier är inte där av fri vilja. Gräsrotsbyråkratier tillhandahåller essentiell välfärdsservice som klienten oftast inte kan få tillgå på annat sätt varför de sällan kan räknas som frivilliga klienter. Ett sådant exempel på välfärdsservice kan vara ekonomiskt bistånd.

Lipsky (ibid.) menar att klienterna i någon bemärkelse är frivilliga då de själva ansöker om välfärdsservice. Lipsky understryker dock att klientens deltagande i väl-

färdssystemet inte är frivilligt om det inte finns andra alternativ. Varför talar Lipsky då om ofrivilliga klienter? Han belyser detta eftersom det synliggör något viktigt vad gäller organisationens förhållande till klienterna. Om klienterna inte är där av fri vilja behöver organisationen inte heller vara rädd för att göra klienten missnöjd. Det finns enligt Lipskys resonemang inte så mycket att förlora från organisationernas sida, något som synliggör den asymmetriska relationen. Klienten har mer att förlora på en dålig relation till organisationen än vad organisationen har att förlora på om klienten uppfattar ett bemötande som dåligt. När Lipsky (ibid.) belyser det faktum att en klient hos sociala myndigheter sällan flyr undan den kontakten synliggörs den asymmetriska relationen ytterligare. Om en klient skulle välja att avbryta kontakten med sociala myndigheter skulle nämligen detta slå hårdast mot klienten som exempelvis skulle bli utan ekonomiskt bistånd.

Med utgångspunkt i Lipskys organisationsteori kommer arbetet i enlighet med uppsatsen syfte utgå från följande begrepp som avser att förklara organisationsstruktur i frontlinjebyråkratier: byråkratisk styrning, diskretion, klientskapande och makt. I analysen tas avstamp i de här olika begreppsbildningarna.

4. Metod

I detta kapitel presenteras valet av metod, vilket urval som har gjorts för studien, redogörelse för hur det empiriska materialet har samlats in och bearbetats, för forskningsetik och för studiens tillförlitlighet.

4.1 Kvantitativ ansats

Mitt intresse för att göra en studie om hot och våld mot socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd har bakgrund i personlig erfarenhet av det. Jag jobbar med ekonomiskt bistånd och har i arbetet till exempel mottagit det hot som fått utgöra titeln till denna uppsats. Utifrån dessa erfarenheter har det för mig känts viktigt att undersöka vidare kring hot och våld mot socialsekreterare. Då jag upplever att vissa aspekter av ämnet har utelämnats i tidigare studier vill jag undersöka hur dessa förhåller sig till hot och våld. Den ena aspekten handlar om benägenheten att polisanmäla hot och våld och betydelsen av att själv vara målsägande i en polisanmälan av

en klient. Den andra aspekten handlar om typ av kommun. Eftersom dessa aspekter inte har undersökts tidigare är det viktigt för mig att beskriva dessa. För att kunna göra detta behövs ett material som spänner över olika kommuner. Därigenom är en kvantitativ ansats i form av en enkätstudie passande.

Syftet med studien är att beskriva hur organisationsstruktur samvarierar med förekomst och hantering av hot och våld bland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i olika typer av kommuner. Syftet med att jämföra olika kommuntyper har huvudsakligen med att göra att olika kommuner har olika organisationsstruktur till följd av sin storlek. Frågan är dock om olika kommuner kan sägas representera olika organisationsstrukturer? Ett sätt att förstå organisationsstruktur är att se till kommuners storlek. I denna studie betraktats kommunstorlek utgöra en viktig grund i förståelsen av organisationsstruktur. Förståelsen för kommuners organisationsstruktur kan även ses på utifrån andra perspektiv än storlek. En kommuns ekonomiska situation påverkar organisationsstrukturen och skulle på så sätt kunna vara en annan faktor för att förstå olika organisationsstrukturer. När jag i denna studie beskriver förekomst och hantering av hot och våld i förhållande till organisationsstruktur tar jag endast hänsyn till kommuntypens storlek och det faktum att kommuners storlek representerar olika organisationsstrukturer.

Kvantitativ forskning utgår från kvantifieringen av den företeelse som är föremål för studien. Vidare betonas en deduktiv ansats i förhållande till teori och den faktiska forskningen. Den kvantitativa ansatsen innehåller ett naturvetenskapligt synsätt på vår sociala verklighet och framstöder att omvärlden studeras oberoende av oss själva (Bryman 2011, s. 40, s. 150).

Studien genomförs med en enkät av tvärsnittsdesign (Bryman 2011, s. 64). Data samlas in från fler fall än ett vid en viss tidpunkt. Syftet är att få fram kvantitativa data som kan kopplas till två eller fler variabler. Avsikten är att sedan undersöka eventuella mönster i dessa variabler och utreda vilka möjliga samband som finns mellan variablerna (Bryman 2011, s. 64). En enkätstudie är förenlig med uppsatsens frågeställningarna eftersom de syftar till att kartlägga och ge en översiktlig bild av hot och våld. Med studiens enkät samlas data in från ett antal socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i olika typer av kommuner. Tillvägagångssättet ger ett flertal variabler som på olika sätt förhåller sig till varandra. Enkätsvarens vari-

abler gör det till exempel möjligt att undersöka hur erfarenheten av hot och våld förhåller sig till faktorer som kan påverka hanteringen av hot och våld (ibid.). Studien ska analysera hur företeelser förhåller sig till varandra. Men studien avser inte att beskriva vilka uttryck hoten och våldet tar sig. Studiens kartläggning kring hot och våld skulle med fördel kunna kompletteras med detta för att ge en bättre helhetsbild av hot och våld på arbetet. Vilka uttryck hot och våld tar sig är en fråga för kommande studier.

4.2 Urval

4.2.1 Population och urvalsprocess

Undersökningens population ska avgränsas till den grupp som är relevant för att undersöka studiens frågeställningar (Barmark & Djurfeldt, 2015, s. 42). Genom att göra ett stickprov hoppas man kunna säga något om den population som stickprovet görs på (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2018, s. 103). Urvalet i sig är endast ett steg i ledet för att senare kunna säga något om helheten. Om urvalet görs genom ett sannolikhetsurval, dvs. att alla undersökningsenheter har samma sannolikhet att väljas ut i urvalet, kan resultatet bli representativt för hela populationen (ibid.). För denna studie har socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd utgjort grunden för min urvalsram.

I Sverige finns 290 kommuner (Sveriges kommuner och landsting, 2019) som i denna studie har begränsats för Skåne. I Skåne finns 33 kommuner. Enkäten är digital och har skickats via e-post (se bilaga 1). Att urvalet har bestått av skånska kommuner beror på den geografiska närheten, men också på min kännedom om skånska kommuner. Urvalet beror också på att det i Skåne finns olika typer av kommuner. Här finns kommuner som har en större stad som tätort och här finns landsortskommuner. Om det hade blivit problem med eller frågor om enkäten då hade det varit fysiskt möjligt att besöka kontoren. Det hade inte hade möjligt om till exempel Stockholms stad hade varit med i urvalet.

Urvalet har inledningsvis skett genom ett slumpmässigt urval i form av klusterurval. Ett sådant typ av urval kan vara passande när populationen finns spridd över en stor geografisk yta. Då kan området till exempel delas in i kommuner och sedan

slumpmässigt eller strategiskt väljas ut (Barmark & Djurfeldt, 2015, s. 79). Malmö stad, Helsingborg kommun, Lund kommun samt Kristianstad kommun valdes strategiskt för att säkerhetsställa data från socialtjänsterna i Skånes större kommuner och från Skånes enda storstad. Malmö stads arbetsmarknads- och socialförvaltning har fem stadsområden och av dessa är fyra med i studien. Socialtjänst Söder i Malmö Stad är inte med i studien eftersom jag arbetar med ekonomiskt bistånd på deltid där.

Gällande Skånes mindre kommuner gjordes ett slumpmässigt urval. Slumpen avgjorde vilka åtta skånska kommuner som skulle ingå i urvalet utöver ovannämnda kommuner. Genom att dra lott bland resterande 29 skånska kommuner avgjorde slumpen att socialtjänsten i följande kommuner skulle kontaktas: Örkeljunga kommun, Vellinge kommun, Höganäs kommun, Ängelholms kommun, Perstorps kommun, Bjuvs kommun, Osbys kommun samt Eslövs kommun. Inom respektive avdelning för ekonomiskt bistånd har inget ytterligare urval gjorts utan här har alla socialsekreterare tillfrågats om deltagande.

4.2.2 Bortfall

Medvetenhet kring bortfall är viktig för kvantitativa undersökningar. Bortfallet kan avse både enskilda frågor och hela frågeformulär (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2018, s. 108). Det är viktigt att resonera kring bortfall eftersom bortfallet påverkar vad som kan sägas om studiens representativitet. Det är möjligt att bortfallet inte spelar någon roll för resultatet. Problemet med detta är att det endast kan spekuleras kring i vilken utsträckning bortfallet riskerar att ge ett skevt stickprov i förhållande till populationen (Barmark & Djurfeldt, 2015, s. 80). I tabellen redogörs för bortfall.

Tabell 1. Bortfall i det totala materialet och bortfall utifrån kommuntyp. Andel i procent.

| Kommuntyp | Andel tillfrågade | Andel svarande | Bortfall |
|-------------------------------|-------------------|----------------|--------------|
| Kommun där huvudort är | | | |
| en mindre stad eller tätort | 17 n= 57 | 54 n= 31 | 46 n= 26 |
| Kommun där huvudort är | | | |
| en mellanstad eller storstad | 83 n= 285 | 37 n= 106 | 63 n= 179 |
| Totalt | 100 n= 342 | 40 n= 137 | 60 n= 205 |

n= antal

Antalet respondenter ger en total svarsfrekvens på 40 procent. Det finns skillnad i bortfallet avseende kommuntyp. I kommun där huvudort är en mindre stad eller tätort är svarsfrekvensen 54 procent och i kommun där huvudort är en mellanstad eller storstad är svarsfrekvensen 37 procent. Utifrån att socialsekreterare beskrivs som en hårt belastad yrkesgrupp får detta ses som en god deltagarfrekvens. Detta indikerar möjligen att socialsekreterare trots hög arbetsbelastning väljer att besvara enkäten då de upplever ämnet hot och våld som viktigt. Gällande fördelningen mellan kommunerna går det möjligen att se att socialsekreterare i mindre kommuner upplever ämnet som viktigare.

Enkäten består av 25 frågor. Vissa av dessa frågor innehåller flera påståenden under en och samma fråga. Totalt handlar det om åtta frågor som har internt bortfall. Fråga 10 innehåller fyra påståenden och varje påstående har haft ett mindre bortfall om en till fyra respondenter. Detta skulle kunna bero på att formuleringarna är liknande, något som möjligen kunnat uppfattas som förvirrande. Det kan vara så att respondenten tänkt att frågan redan besvarats och därför hoppat över den frågan. Liknande förklaring kan finnas för bortfallet för fråga 14 och 24 som innehåller flera påstå-

enden. I enkätens frågor urskiljs hot och våld från varandra varför vissa frågor kan ha uppfattas som identiska. På vissa frågor är det möjligt att respondenten tänkt att samma fråga är ställd två gånger och att det har varit svårt att urskilja att den ena frågan rör hot och att den andra frågan rör våld. För fråga 13, 18, 19 och 20 är bortfallet en respondent och för fråga 25 två respondenter. För dessa frågors bortfall skulle en tänkbar anledning kunna vara att man missat att svara.

4.3 Empiriskt material

För studien har en digital enkät distribuerats via e-post. Tolv skånska kommuner kontaktades genom att jag skickade ett mejl till respektive kommuns kommuncenter (se bilaga 2). För Malmö stad som har flera stadsområden skickades ett mejl till respektive stadsområde. I mejlet efterfrågade jag e-postadresser till kommunens socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd. Från vissa kommuner återsändes listor med mejladresserna till socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd relativt snabbt. För andra kommuner krävdes ytterligare e-post- och telefonkontakt för att få tag i e-postadresserna. I kontakten med Lunds och Eslövs kommun underlättades korrespondensen av en personlig kontakt. Adresslistorna från kommunerna dröjde varför ytterligare hjälp togs till genom egna kontakter. Vad gäller Lunds kommun fick jag av en vän, som tidigare arbetat inom ekonomiskt bistånd i Lunds kommun e-postadresserna till två sektionschefer. Efter att jag mejlat de två sektionscheferna fick jag ett mejl tillbaka med e-postadresserna till socialsekreterarna genom kontakt med sektionscheferna för ekonomiskt bistånd. I Eslövs kommun berättade en socialsekreterare som är vän till en kollega på mitt jobb att chefen var mycket upptagen varför vederbörande rekommenderade att förste socialsekreterare skulle kontaktas. På grund av sjukdom beslutades att enkäten skulle skickas till socialsekreteraren som skulle förmedla enkäten vidare i sitt arbetslag.

I vissa kommuner har länken till enkäten förmedlas till en sektionschef för ekonomiskt bistånd eller som i Eslövs fall skickats till en socialsekreterare för att sedan skickas vidare till anställda socialsekreterare på sektionen. Det har i det skedet varit viktigt att få svar på hur många socialsekreterare som enkäten har skickats till för att i ett senare skede kunna beräkna bortfall i relation till antalet respondenter i urvalsramen. Vissa av de listor som har skickats från kommunerna har inte endast

innehållit adresser till socialsekreterare, ibland har även sektionschefer eller liknande varit med. I dessa fall har kommunen eller ansvarig sektionschef kontaktats på nytt för att säkerställa att enkäten endast går ut till socialsekreterare.

4.3.1 Enkätens utformande

Vid enkätens utformande har ett antal faktorer beaktats. Mängden frågor och hur lång enkäten upplevs är viktigt att fundera kring eftersom det finns risk för att respondenterna väljer att inte delta om den är allt för omfattande (Bryman, 2011, s. 233). Att tänka kring layout är också av betydelse för att öka deltagandet. För enkäten användes en vit bakgrund med grå frågerutor, vilket gjorde att frågorna framgick tydligt.

Gällande öppna och slutna frågor är det endast en fråga som har ett öppet svarsalternativ. På frågan: ”vilket år är du född?” fyller respondenten i det år vederbörande är född. De andra frågorna är slutna frågor och en risk med denna typ av frågor är att respondenter inte hittar ett passande svarsalternativ. Att i skapandet av en enkät lyckas täcka in samtliga svarsalternativ är svårt men i enkätstudier brukar slutna frågor vara att föredra före öppna frågor. Slutna frågor underlättar framförallt bearbetningen av svaren, något som passar föreliggande uppsats i förhållande till tidsfaktorn (Bryman, 2011, s. 241ff).

Genom en digital enkät har det gått att reglera hur många svarsalternativ respondenterna har kunnat uppge. På en fråga har det gått att välja ett eller flera svarsalternativ och i det fallet har det tydligt framgått. Till enkäten har ett missivbrev bifogats första sidan av enkäten (se bilaga 3). Efter brevet har en kort definition av hot och våld följt. För att försäkras om att respondenterna arbetar med myndighetsutövning har en fråga som avser detta kommit i början av enkäten. Samtliga respondenter har uppgett att de arbetar med myndighetsutövning enligt Socialtjänstlagen. En inledande fråga i enkäten avser huruvida socialsekreterare varit utsatta för hot eller våld under de senaste 12 månaderna. Frågan har begränsats att avse hot och våld under de senaste 12 månaderna eftersom jag har velat att svaren på denna fråga i så stor utsträckning som möjligt ska kunna kopplas till kommuntyp. Hade frågan avsett förekomst av hot och våld under den totala tiden som yrkesverksam hade

erfarenheten av hot och våld varit svårare att härleda till kommundyp eftersom socialsekreterare under denna tid hade kunnat arbeta på olika arbetsplatser och inom olika kommuner.

4.3.2 Bearbetning av material

Den digitala enkäten skapades i programmet "Sunet Survey". Materialet laddades senare ner och exporterades till programmet SPSS. Genom att använda Sunet survey behövdes variabler inte sammanställas manuellt för att matas in i SPSS. Genom en exportering av svaren försvinner risken att fel siffror matas in i systemet till följd av slarvfel (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2018, s. 109).

4.3.3 Omkodning

Genom omkodning av variabler förenklas framställningen av data. I sammanslagningen av olika värden reduceras antalet variabelvärden, något som förenklar skapandet av korstabeller. En korstabell redovisar frekvenser i ett datamaterial som delas in i en eller flera grupper. Korstabellerna innehåller endast bivariat analys (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2018, s. 147). Gällande variabler med ordinalskala har omkodning av materialet gjorts från fem svarsalternativet till två eller tre svarsalternativ. Svarsalternativ på ordinalskala kan ofta slås samman till färre svarsalternativ utan att undersökningens resultat blir missvisande. En sammanslagning av till exempel "instämmer helt" och "instämmer delvis" har ofta inte avgörande betydelse för besvarandet av uppsatsens frågeställningar. Vilka svarsalternativ som kan slås ihop är inte givet men om en kategori innehåller få observationer kan det vara bra för analysen om kategorin slås samman med en närliggande kategori. Det är av vikt att inte förenkla svarskategorierna till den grad att värdefull information går förlorad (ibid). Jag har till exempel inte slagit ihop svarskategorier där jag sett att någon av svarsalternativen har en betydligt större andel än de andra. I de fall där vet ej/obestäm, nej eller instämmer inte haft en betydande större andel har jag inte slagit ihop till dikotoma svarskategorier utan har istället skapat tre svarskategorier. Omkodning av variabelvärden har annars resulterat i dikotoma kategorier. En sam-

manslagning av ”instämmer inte”, ”instämmer inte alls” och ”vet ej/obestämd” har skett. Alternativen ”instämmer helt” och ”instämmer delvis” har slagits ihop.

Materialet har bearbetats genom univariat och bivariat analys. Studiens frågeställningar är både av deskriptiv och förklarande karaktär. För deskriptiva frågeställningar passar univariat analys bra då redogörelse presenteras för de olika variablerna. I en bivariat analys redogörs för det eventuella sambandet mellan variabler vilket passar för att kunna beskriva den eventuella samvariationen mellan kommuntyp och förekomst och hantering av hot och våld (Barmark & Djurfeldt, 2015, s. 34ff).

4.3.4 Chi2 test

För att utreda huruvida studiens resultat är statistiskt signifikanta eller inte används i samband med korstabeller chi2 testet. Testet visar om det finns ett samband mellan de observerade värdena och de förväntade värdena. Sambandets styrka vägs mot stickprovets storlek. Vid ett svagt samband behövs ett större stickprov för att sambandet ska vara signifikant. Om sambandet däremot är starkt blir sambandet signifikant även vid ett lite mindre stickprov. Förhållandet mellan stickprovets storlek och sambandets styrka ger ett p-värde som redovisas i de bivariata analyserna (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2018, s. 145).

P-värdet utreder huruvida det är möjligt att förkasta nollhypotesen eller finna stöd för mothypotesen. Nollhypotesen består av antagandet att det inte finns några skillnader i populationen. Mothypotesen innehåller antagandet om att skillnader i populationen existerar (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2018, s. 184).

4.4 Tillförlitlighet

4.4.1 Validitet

Eventuellt bortfall i enkätmaterialet kan inverka negativt på studiens validitet. (Bryman, 2011, s. 231). Validiteten avser studiens giltighet och med en kvantitativ ansats handlar det om att identifiera de variabler som gör det möjligt att mäta det som

studien avser att mäta (Barmark & Djurfeldt, 2015, s. 51–52). Författarna (ibid.) menar att det alltid finns en distinktion mellan de teoretiska begreppen och deras empiriska motsvarighet. Om detta glapp blir för stort riskerar studien att präglas av systematiskt mätfel. Studien avser bland annat att mäta förekomsten av hot och våld. Dessa två begrepp kan definieras på olika sätt varför det är angeläget att de två begreppen definieras i enkäten för att öka sannolikheten att respondenterna har likartade förståelser av begreppen när de svarar på enkätens frågor. En definition av vad som betraktas som hot och våld i denna uppsats finns med i enkätens inledande skede. Om begreppen hot och våld inte definieras finns risk för att det kan uppfattas som oklart vad studien avser att mäta och att glappet mellan teori och empiri blir för stort. Begreppsdefinitionen är grundläggande samtidigt som det i ett senare skede är viktigt att använda relevanta indikatorer för att på ett relevant sätt mäta begreppen hot och våld (ibid.) Utöver undersökningens begreppsmässiga relevans relaterar validitet till undersökningens operationalisering. Om man inte lyckas gå från övergripande frågor och begrepp till konkreta och mätbara frågor kommer undersökningen att präglas av systematiska mätfel (Djurfeldt, Larsson & Stjärnhagen, 2018, s. 104)

4.5.2 Reliabilitet

Studiens validitet avser vad studien mäter. Reliabilitet visar hur studien mäter det den ska mäta (Barmark & Djurfeldt, 2015, s. 52–54). Slumpmässiga mätfel är något i mätningen som försämrar precisionen och pålitligheten i mätningen (ibid.) I föreliggande studie kan brister i reliabiliteten utgöras av dåliga svarsalternativ i enkäten. Detta kan resultera i att respondenterna svarar på ett sätt som är slumpmässigt då inget svarsalternativ riktigt passar in (Barmark & Djurfeldt, 2015, s.53). Hög reliabilitet handlar om att man ska få tillförlitliga och jämförbara resultat vid senare mätningar och att studien ska vara replikerbar (Barmark & Djurfeldt, 2015, s. 53). Att åstadkomma hög validitet och reliabilitet handlar i stor utsträckning om ett förebyggande arbete i planeringen av enkäten och enkätens frågor (ibid.).

Ett sätt att arbeta förebyggande är att genomföra en så kallad pilotstudie för att försäkra sig om vad som fungerar respektive inte fungerar i enkäten. Genom att

testa enkäten på ett mindre urval går det att få kunskap om de mest uppenbara bristerna och oklarheterna i enkäten. Jag genomförde en pilotenkät genom att skicka denna till en kollega på Socialtjänst Söder i Malmö stad och den distribuerades sedan vidare till kollegorna i teamet. Elva socialsekreterare besvarade enkäten och av dessa hörde tre socialsekreterare av sig med synpunkter på ändringar. Efter pilotstudien justerades bland annat två frågors svarsalternativ eftersom en socialsekreterare upplevt att det saknades passande svarsalternativ. Risken med bristfälliga svarsalternativ är att respondenter tenderar att ge slumpmässiga svar. Genom att lägga till ett svarsalternativ som föreslogs minimerades risken för att kommande respondenter skulle svara slumpmässigt på samma fråga (Barmark & Djurfeldt, 2015, s. 53).

4.5 Forskningsetiska överväganden

Då jag gjorde min verksamhetsförlagda utbildning samt arbetar med ekonomiskt bistånd på Socialtjänst Söder i Malmö stad är detta kontor inte med i studien för jag strävar efter att vara metodologiskt självmedveten och beakta min egna kopplingen till fältet (Bryman, 2011, s. 639). Som deltidsarbetande socialsekreterare är jag medveten om att det förekommer hot och våld från klienter på Socialtjänst söder. Om dessa socialsekreterare varit med i studien hade jag på ett sätt medvetet haft med de för att jag vet att de har erfarenheter av hot och våld. Det hade riskerat att ge ett missvisande resultat (Bryman, 2011, s. 180).

I en studie är det viktigt att tänka kring etiska överväganden för att belysa hur studiens nytta vägs mot det intrång studien möjligen kan göra i människors liv men också för att bli precis i vad man avser att undersöka (Bryman, 2011, s. 130-131). Hot och våld kan uppfattas som ett ämne som potentiellt skulle kunna väcka obehag hos respondenterna i och med att respondenter påminns om eventuellt jobbiga erfarenheter. Enkätstudiens utformning strävar efter att detta ska undvikas då enkäten inte kommer efterfråga att respondenter ska återge och beskriva specifika händelser.

Informationskravet relaterar till att respondenten ska få ta del av undersökningens syfte, studiens upplägg samt förutsättningen att deltagandet är frivilligt (Bryman, 2011, s. 131). Samtyckeskravet betonar frivilligheten att delta i studien, att det inte ska råda några tveksamheter om att respondenten kan avstå från att delta (Bryman, 2011, s. 132). Ett missivbrev har bifogats enkäten för att försäkra att respondenterna är införstådda med studiens syfte, att det är frivilligt att delta samt att respondenten är anonym. Konfidentialitetskravet understryker vikten av att respondenternas uppgifter ska behandlas med största förtroende och att personuppgifter måste förvaras på ett sätt så ingen otillbörlig får tag i dessa (ibid.). Den föreliggande studiens enkät har besvarats anonymt. Det är viktigt att materialet behandlas med respekt för anonymiteten för att möjliggöra ett objektiva förhållningssätt till materialet. Nyttjandekravet avser att uppgifterna som samlats in endast får användas i studiesyfte (ibid.). Det har framgått i missivbrevet att respondenternas svar kommer raderas efter godkänd uppsats. Alltså ska insamlade uppgifter endast användas för att besvara undersökningens frågeställningar, vilket är angeläget i relation till enkätens utformning. Det är därför viktigt att genomarbete enkätens frågor så att det finns ett klart syfte med varje fråga.

5. Resultat och analys

5.1 Inledning

Syftet med denna studie är att beskriva hur organisationsstruktur samvarierar med förekomst och hantering av hot och våld bland socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i olika typer av kommuner. Kapitlet är huvudsakligen indelat i två delar där jag inledningsvis beskriver förekomsten av hot och våld och sedan beskriver hanteringen av hot och våld genom univariat och bivariat analys.

För att nå uppsatsens syfte presenterar jag resultaten gällande förekomst och hantering av hot och våld inom ramen för Lipksys teori om frontlinjebyråkrater. Gällande Lipskys teori tar analysen sin utgångspunkt i följande begrepp: byråkratisk styrning, diskretion samt klientskapande och makt. I analysen besvaras uppsatsens tre frågeställningar för att uppsatsens syfte ska uppnås. Följande frågeställning avser att beskriva förekomst av hot och våld: *Hur vanligt är det att socialsekreterare*

inom ekonomiskt bistånd i olika typer av kommuner utsätts för hot och våld i arbetet? Inom ramen för denna frågeställning kommer förekomsten av hot och våld att belysas utifrån i vilken typ av kommun som socialsekreteraren arbetar. Gällande om det finns vissa situationer där förekomsten av hot och våld tenderar att vara mer eller mindre överhängande finns följande frågeställning: *Hur hänger hot och våld samman med olika situationer i arbetet i olika typer av kommuner?* Inom ramen för denna frågeställning kommer jag att presentera i vilka situationer som det är vanligast att känna oro för hot och våld och om det finns likheter och skillnader mellan de olika kommuntyperna. Frågeställningen: *Hur hanteras hot och våld på arbetsplatsen?* avser att beskriva hanteringen av hot och våld på arbetsplatsen utifrån kommuntyp.

5.2 Förekomst av hot och våld

Att hot och våld i arbetslivet framstår som ett växande problem ur ett såväl nationellt som ett internationellt perspektiv framgår av tidigare studier. Studier från såväl Norden som hela Europa visar att utsattheten för hot och våld i arbetslivet har ökat och att ökningen som primärt skedde under 1990-talet avser kvinnodominerade yrken (Jerre, 2009). Socialsekreterare tillhör en av de yrkesgrupper som i högst utsträckning utsätts för hot och våld i arbetet. Risken för att drabbas av hot och våld är större än för den övriga delen av den arbetande befolkningen. Att drabbas av hot och trakasserier uppges vara vanligare än att drabbas av våld (BRÅ, 2015, s.10–11).

Arbetsmiljöverkets (2018, s. 5) kartläggning av socialsekreterare visar att mer än var tredje person inom yrket har blivit utsatt för våld eller hot om våld i arbetet. Faktorer som kan påverka utsattheten beror på vem klienten är och under vilka former socialsekreterare och klient möts. Det beskrivs också avgörande för förekomsten av hot och våld i vilken utsträckning man som socialsekreterare behöver framföra känsliga beslut (BRÅ, 2015, s. 17ff).

5.2.1 Förekomst av våld

I enkäten ställdes en fråga om förekomsten av våld. Denna fråga är: *Har du blivit utsatt för våld av klient under de senaste 12 månaderna?* Frågan har två uteslutande svarsalternativ i ”ja” eller ”nej”. I materialet framkommer att enstaka socialsekreterare varit utsatta för våld i arbetet de senaste 12 månaderna. Då antalet som blivit utsatta för våld är få är det i detta avseende svårt att undersöka några skillnader mellan kommuntyp, åldersgrupper och kön varför analys kring våldssituationer fortsättningsvis kommer utelämnas.

5.2.2 Förekomst av hot

När förekomsten av hot och våld belyses i vetenskapliga artiklar och rapporter understryks att definitionen om vad som bör kategoriseras som hot och våld går isär. Vad som av någon uppfattas som ett hot behöver inte uppfattas på liknande sätt av någon annan (BRÅ, 2015, s. 34–35; Estrada et al, 2010). Denna distinktion är viktig att ha i åtanke vid tolkningen av resultatet eftersom respondenternas uppfattning om hot och våld är relativ.

Gällande utsattheten för hot visar materialet en annan förekomst än den för våld. Den fråga som ställdes är: *Har du blivit utsatt för hot av klient under de senaste 12 månaderna?* Två uteslutande svarsalternativ finns, ”ja” eller ”nej”. I det totala materialet svarar 53 procent av socialsekreterarna att de har utsatts medan 47 procent av socialsekreterarna svarar att de inte har utsatts för hot av klient under de senaste 12 månaderna (se tabell 2).

Tabell 2. Förekomst av hot utifrån kommuntyp. Andel i procent (n=137)

| Svarsalternativ | Kommun där huvudort är en mellanstor stad eller storstad | Kommun där huvudort är en mindre stad eller tätort | Totalt |
|-----------------|--|--|--------|
| Ja | 59 | 36 | 53 |
| Totalt | 100 | 100 | 100 |

Chi² värde 5, 1 vid 1, p <0,05

5.2.3 Kommuntyp och förekomst av hot

I materialet finns skillnader i förekomsten av hot mellan kommuner där huvudorten är en mellanstor stad/storstad och kommuner där huvudorten är en mindre stad/tätort. Kommuntypen ”där huvudort är en mellanstor stad eller storstad” kommer fortsättningsvis benämnas som större kommun och kommuntypen ”där huvudort är en mindre stad eller tätort” som mindre kommun.

I större kommuner har 59 procent av socialsekreterarna varit utsatta för hot under de senaste 12 månaderna medan motsvarande andel för socialsekreterare i mindre kommuner uppgår till 36 procent. Socialsekreterare i mindre kommuner har i mindre utsträckning varit utsatta för hot. I tabell 2 testas hypotesen om att förekomsten av hot är densamma oavsett kommuntyp. Genom test av p-värde framgår att resultatet i tabell 2 är statistiskt signifikant eftersom p-värdet är 0,02. Det finns signifikanta skillnader i förekomsten av hot beroende på vilken kommun socialsekreteraren arbetar i. I och med detta går det att förkasta nollhypotesen om att det inte finns skillnader mellan större och mindre kommuner avseende förekomst av hot.

5.2.4 Byråkratisk styrning och klientskapande

Hur kan denna skillnad mellan kommunerna förstås utifrån Lipskys teori om frontlinjebyråkrater? Det är lämpligt att ta utgångspunkt i den byråkratiska styrningen och fastslå att socialtjänsten i en större kommun är en större organisation än organisation som återfinns i en mindre kommun. I större kommuner arbetar fler socialsekreterare på kontoren eftersom antalet medborgare och följaktligen klienter är fler än i mindre kommuner. Storleken på kommunen påverkar storleken på byråkratiapparaten i kommunen. Till exempel har Malmö stads socialförvaltning en större byråkratiapparat än den som finns i Vellinge kommun. Teorin om frontlinjebyråkrater förutsätter en byråkratisk styrning (Lipsky, 2010). Det handlar om att klienter omvandlas från individer till ärenden för organisationen att hantera (Johansson, 2007). Den byråkratiska styrningen förutsätter över- och underordnade positioner och som ett led i detta är klientskapandet viktigt. Att omvandlas till ett ärende riskerar att göra relationen mellan socialsekreterare och klienten mer opersonlig (ibid.).

Att relationen tenderar att te sig opersonlig kan ses i ljuset av Johanssons (2007) resonemang om att strukturella förhållanden inom organisationen spelar större roll för relationen än parternas personliga egenskaper. Det organisatoriska sammanhanget spelar för socialsekreterare- och klientrelationen en avgörande roll eftersom relationen är omgiven och begränsad av det som Johansson benämner som byråkratin administrativa kategorier. De administrativa kategorierna utgör en betydande del av organisationens strukturella förhållanden. Kategorierna utgör även de ramar som individen måste formast efter för att passa in i byråkratin. Johansson menar att omvandlingen från individ till ärende riskerar att försvåra och hämma interaktionen mellan klient och socialsekreterare (ibid.).

Skillnaden mellan kommuntyperna kan förstås utifrån Johanssons resonemang om organisationens strukturella förhållanden. Det kan konstateras att de administrativa kategorierna är mer omfattande i större kommuner än vad de är i mindre kommuner. Om de administrativa kategorierna utgör de strukturella förhållandena inom en organisation går det att påstå att de i sin tur påverkar förutsättningarna för socialsekreterare- och klientrelationen. Är det möjligen så att hot förekommer i större utsträckning i kommuner med större administrativa kategorier eftersom större admi-

nistrativa kategorier tenderar att leda till en hämmad och försvårad interaktion mellan socialsekreterare och klient? Det är intressant att undersöka om det i detta finns en förklaring till skillnaden mellan kommuntyperna avseende förekomst av hot. Johanssons resonemang om att det är de strukturella förhållanden som är av betydelse för förekomsten av hot snarare än parternas personliga egenskaper skulle kunna vara något som kan förklara skillnaden mellan kommuntyperna.

Det ter sig ofta så att människor flyttar från mindre städer till större städer i större utsträckning än vice versa. Utifrån befolkningssammansättning kan det i större kommuner vara rimligt att anta att andelen som ansöker om ekonomiskt bistånd är större än i mindre kommuner. Då inflödet av nya klienter till organisationen framförallt är mer omfattande i större kommuner än i mindre kommuner leder det troligen till en mer anonym roll för klienten i sitt möte med organisationen än i en mindre kommun.

Det är intressant att undersöka vilken roll klientens anonymitet kan spela för förekomsten av hot. Större känsla av anonymitet kanske kan höra samman med att klienter inte känner sig lika personligt ansvarig för hotelser då relationen till socialsekreteraren är mindre nära än motsvarande relation i mindre kommuner. I kommuner med större byråkratisk apparat är det möjligt att klienterna i större utsträckning omvandlas till ärenden än i mindre kommuner i syfte att de större kommunerna ska ha möjlighet att möta efterfrågan på välfärdsservice. För att sammanfatta kan skillnader mellan kommuntyper avseende förekomsten av hot till viss del förklaras utifrån den byråkratiska styrningen, organisationens strukturella förhållanden men också om byråkratiapparatens storlek.

5.3 Situationer

Hur yrkesgrupper kommer i kontakt med klienterna påverkar mängden av hot och våld. Till exempel handlar det om under vilka former socialsekreterare och klient träffas. Om mötessituationen av klienten upplevs som frustrerande eller om klienten är desperat är faktorer som spelar roll för förekomsten av hot och våld. Det är också avgörande i vilken utsträckning en yrkesgrupp behöver framföra känsliga beslut till klienten (BRÅ, 2015, s. 17ff). Ytterligare av betydelse är hur klienten mår då vissa

klienter har psykisk ohälsa eller i mötessituationen med socialsekreteraren är alkohol- och drogpåverkade. Klienter med låg självkänsla samt de som tidigare är kända för hot och våld ökar också risken för hot och våld (BRÅ, 2015, s. 67).

För att undersöka vilken som är den mest förekommande situationen då socialsekreterare känner oro för hot och våld ställdes följande fråga: *I samband med vilken situation eller vilka situationer känner du oro för att bli utsatt för hot/och eller våld?* Svartalternativen är: ”vid hembesök”, ”vid besök på förvaltningen”, ”vid avslagsbeslut”, ”vid bifallande beslut” eller ”känner aldrig någon sådan oro”. Svartalternativen var inte uteslutande utan respondenterna kunde välja ett eller flera alternativ. Av det totala materialet framgår att den vanligaste situationen att känna oro för hot och/eller våld är vid avslagsbeslut. 81 procent har uppgett svartalternativet ”vid avslagsbeslut”. Den näst mest förekommande situationen respondenterna känner oro är vid besök på förvaltningen, då 42 procent uppger detta (se tabell 3).

Tabell 3. Oro vid olika situationer utifrån kommuntyp. Andel i procent. (n=136)

| Svartalternativ | Kommun där huvudort är en mellanstor stad eller storstad | Kommun där huvudort är en mindre stad eller tätort | Totalt |
|-------------------------------|--|--|--------|
| Vid hembesök | 21 | 6 | 20 |
| Vid besök på förvaltningen | 39 | 52 | 42 |
| Vid avslagsbeslut | 86 | 65 | 81 |
| Vid bifallande beslut | 1 | 0 | 1 |
| Känner aldrig någon sådan oro | 11 | 3 | 10 |

5.3.1 Avslagsbeslut

Avslagsbeslut är den mest förekommande situationen då socialsekreterare känner oro för hot och/eller våld varför det är intressant att undersöka skillnaderna närmare. Gällande större kommuner har 86 procent av socialsekreterarna uppgett att de känner oro vid avslagsbeslut medan motsvarande andel för socialsekreterare inom mindre kommuner är 65 procent (se tabell 4). Det är statistiskt signifikant att det finns en skillnad mellan kommuntyperna vad gäller oron för hot och/eller våld vid avslagsbeslut. Det går att förkasta nollhypotesen om att det inte finns någon skillnad mellan kommuntyperna avseende oro för hot och/eller våld vid avslagsbeslut eftersom p-värdet är 0,008.

Tabell 4. Avslagsbeslut utifrån kommuntyp. Andel i procent (n=136)

| Svarsalternativ | Kommun där huvudort är en mellanstor stad eller storstad | Kommun där huvudort är en mindre stad eller tätort |
|-----------------|--|--|
| Ja | 86 | 65 |
| Totalt | 100 | 100 |

Chi² värde 7, 1 vid 1, <0,05

Hur kan det förklaras att socialsekreterare i större kommuner känner oro för hot och/eller våld vid avslagsbeslut i högre utsträckning än vad socialsekreterare i mindre kommuner gör? Skillnaden skulle kunna förstås utifrån olika faktorer. För att förstå resultatet kan man ha i åtanke att hot överlag förekommer i mindre utsträckning i mindre kommuner än vad det gör i större kommuner. Då fördelningen ser ut så här överlag kan det vara en förklaring till att hot även är mer förekommande i specifika situationer i större kommuner.

5.3.2 Byråkratisk styrning, makt och diskretion

En annan förklaring kan finnas i varje socialförvaltnings byråkratiska styrning. En faktor som i enlighet med den byråkratiska styrningen kan påverka socialsekreterares oro vid avslagsbeslut är klientens anonymitet i en liten respektive stor byrå-

kratiapparat. En liten organisation skulle möjligen kunna ha bättre förutsättningar för en närmare klient- och socialsekreterarerelation än vad en större organisation har. Utöver detta belyser Johansson (2007) att relation mellan socialsekreterare och klient försvåras utifrån andra skäl.

Relationen präglas till stor del av makt- och beroendeförhållande och handlar främst om att socialsekreteraren har befogenhet att styra över välfärdssamhällets resurser (Lipsky, 2010). I relationen mellan socialsekreterare och klient innehar socialsekreteraren mer makt än vad klienten gör. Vid ett avslagsbeslut nekas klientens ansökan och organisationens rutiner och lagar är inte förenliga med klientens önskemål. I detta gränssnitt, mellan klientens vilja och organisationens ramar, arbetar frontlinjebyråkraten och där finns visst utrymme för socialsekreterares tolkning (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008, s. 54). Det är detta utrymme som Lipsky (2010) benämner som diskretion, något som utgör grunden i frontlinjebyråkraters arbete. Att avslagsbeslut är den situationen då oron för hot och/eller våld är som störst går att förstå i enlighet med den uppgift som är central för frontlinjebyråkrater. Det handlar om fördelandet av välfärdsresurser och beslutsfattandet i vilka som får ta del av dem eller inte (Lipsky, 2010).

Utöver detta tillkommer ur maktsynpunkt att klienten har sämre kunskapsmässiga förutsättningar vad gäller organisationen och dess bestämmelser (Johansson, 2007). Att socialsekreteraren har mer makt i relation till klienten synliggörs återigen. En förklaring till att det är vid avslagsbeslut som socialsekreterare i störst utsträckning känner oro har möjligen att göra med klientens sämre kunskapsmässiga förutsättningar. Klienten kan troligen känna maktlöshet inför situationen och i vissa fall inte förstå varför ett avslagsbeslut har fattats. Socialsekreteraren kanske uppfattar avslagsbeslutet som rutinartat men för klienten kanske beslutet uppfattas som ofattbart till följd av kunskapsmässiga förutsättningar vad gäller organisationens bestämmelser. Med en mindre asymmetrisk relation mellan klient och socialsekreterare, som man skulle kunna tänka sig förekommer i större utsträckning i mindre kommuner än i större kommuner, finns kanske möjlighet till bättre kommunikation avseende de beslut som fattas i klientens ärende.

Det är möjligt att klienten i en mindre kommun är mer införstådd i vad som beviljas respektive avslås i ansökan om ekonomiskt bistånd. Av denna anledning går det att

tänka att socialsekreterare i mindre kommuner känner mindre oro för hot och/eller våld vid avslagsbeslut än vad socialsekreterare i större kommuner gör. Det är rimligt att anta att klienter som framför hot vid avslagsbeslut gör detta för att påverka beslutet. Lipsky (2010) talar om diskretion eller handlingsutrymme och på ett sätt kan hot från klientens sida syfta till att ingripa i det handlingsutrymmet. Hotelser riskerar på så sätt att bli ytterligare något att förhålla sig till i arbetet där handlingsutrymmet redan definieras av ramverk. Här menas inte att socialsekreterarens arbete nödvändigtvis behöver påverkas av hot men det kan vara intressant att understryka att förekomsten av hot och våld riskerar att bli ytterligare en faktor som kan påverka arbetet och ingripa i socialsekreterarens handlingsutrymme.

5.4 Hantering

Inom de yrkesgrupper som bedöms vara särskilt utsatta för hot och våld anmäler majoriteten incidenter till sin chef eller liknande. Det är även mer vanligt att rapportera om våld än om hot, både vad gäller rapportering till närmaste chef och gällande polisanmälan. Att polisanmäla är dock inte lika vanligt som att rapportera incidenter till chefen (BRÅ, 2015). En förklaring till utebliven polisanmälan eller utebliven intern rapportering är att man inte uppfattar incidenten som tillräckligt allvarlig för att rapportera densamma. Det kan också handla om att man låter bli att anmäla eftersom anmälan sällan leder till något (BRÅ, 2015).

5.4.1 Typ av hantering

I enkäten ställdes följande fråga: *Vilken bedömer du vara den vanligaste hanteringen av hot på din arbetsplats?* Som svar kunde endast ett svarsalternativ ges. Den vanligaste hanteringen enligt det totala materialet är tillbudsrapport tillsammans med chef då andelen uppgår till 29 procent (se tabell 5). Näst vanligast är allmänt prat med kollegor eller chef då 20 procent av socialsekreterarna uppger detta. Som tredje vanligaste hantering kommer vet ej då 17 procent uppger detta. Polisanmälan till följd av hot är fjärde vanligaste svaret då 16 procent av socialsekreterarna uppger detta som den vanligaste hanteringen.

Tabell 5. Hanteringen av hot utifrån kommuntyp. Andel i procent (n=136)

| Svarsalternativ | Kommun där huvudort är en mellanstor stad eller storstad | Kommun där huvudort är en mindre stad eller tätort | Totalt |
|--------------------------------------|--|--|--------|
| Polisanmälan | 13 | 26 | 16 |
| Arbets-skadeanmälan | 5 | 0 | 4 |
| Tillbudsrapport tillsammans med chef | 28 | 29 | 29 |
| Formaliserat samtal med chef | 15 | 13 | 15 |
| Allmänt prat med kollegor eller chef | 24 | 7 | 20 |
| Vet ej | 15 | 26 | 17 |

Att göra en tillbudsrapport är den mest vanliga hanteringen i de båda kommuntyperna men socialsekreterare i mindre kommuner uppger i större utsträckning att polisanmälan är den vanligaste hanteringen. I mindre kommuner uppgår andelen som uppger att polisanmälan är den vanligaste hanteringen till 26 procent. Motsvarande andel i större kommuner är 13 procent. Det är även intressant att polisanmälan utifrån det totala materialet är fjärde vanligaste hanteringen vid hot på arbetsplatsen.

5.4.2 Polisanmälan

Att polisanmälan är den fjärde vanligaste hanteringen av hot på arbetsplatsen är intressant att se i förhållande till följande påstående i enkäten: *I arbetet med ekonomiskt bistånd bör allt hot polisanmälas.* Av materialet framgår att 85 procent av socialsekreterarna instämmer medan 15 procent av socialsekreterarna inte instäm-

mer eller har svarat obestämd/vet ej. På ett allmänt plan visar det totala materialet att 85 procent instämmer i att allt hot bör polisanmälas. Den allmänna inställningen i materialet är att allt hot ska polisanmälas men det verkar finnas faktorer som gör att annan hantering är mer vanligt förekommande (se tabell 5).

Tabell 6. Inställning till polisanmälan av hot utifrån kommuntyp. Andel i procent (n=136)

| Svarsalternativ | Kommun där huvudort är en mellanstor stad eller storstad | Kommun där huvudort är en mindre stad eller tätort | Totalt |
|------------------------------------|---|---|---------------|
| Instämmer | 81 | 97 | 85 |
| Vet ej/obestämd och instämmer inte | 19 | 3 | 15 |
| Totalt | 100 | 100 | 100 |

Chi2 värde 5, 1 vid 1, p <0,05

Det finns skillnader i attityden avseende polisanmälan av hot mellan de olika kommuntyperna. I större kommuner instämmer 81% i att allt hot ska polisanmälas medan motsvarande andel i mindre kommuner är 97% (se tabell 6). Resultatet är statistiskt signifikant och mothypotesen om att det finns skillnader mellan kommuntyperna kan fastslås då p-värdet är 0,03.

5.4.3 Frontlinjebyråkrater och normalisering av hot

Michael Lipsky (2010, s. 32) beskriver hot och våld som en av de mer dramatiska omständigheterna under vilka frontlinjebyråkrater ibland arbetar. Hur förhåller sig då materialet till detta konstaterande? Det framgår av materialet att hot förekommer bland frontlinjebyråkrater, något som stämmer överens med Lipskys konstaterande. Det är intressant att undersöka huruvida förekomsten är något som socialsekreterarna tänker att man får tåla eftersom yrket ibland är sådant som Lipsky beskriver. Majoriteten i materialet instämmer i att allt hot bör polisanmälas. På ett sätt visar materialet att den allmänna inställningen till hanteringen av hot bör vara att allt hot

ska polisanmälas. Tabell 6 visar att socialsekreterare i mindre kommuner instämmer i större utsträckning än vad socialsekreterare i större kommuner gör gällande att alla hot ska polisanmälas. Hur kan skillnaden i attityd mellan kommuntyperna förstås? Rapporter på ämnet pekar på att socialsekreterare tenderar att normalisera förekomsten av hot och våld på arbetsplatsen (Arbetsmiljöverket, 2018, s. 21). Då hot förekommer i större utsträckning i större kommuner än vad det gör i mindre kommuner är det troligt att anta att socialkontoren i större kommuner är mer vana vid hot. Utifrån nämnda förutsättningar går det att tänka sig att hot tenderar att vara mer normaliserat i större kommuner än i mindre kommuner. Utifrån den normaliseringen kan skillnaden mellan kommuntyperna förklaras. I mindre kommuner har man i större utsträckning inställningen att allt hot ska polisanmälas eftersom det inte är lika normaliserat med hot som det tenderar att vara i större kommuner. Tidigare studier på ämnet pekar inte på skillnader mellan olika typer av kommuner avseende förekomsten av hot men i materialet framträder skillnader mellan kommuntyperna. Att undersöka skillnaderna vidare är en fråga för kommande studier för att få mer kunskap kring förekomsten av hot mot socialsekreterare.

Med utgångspunkt i skillnaden är det intressant att fundera kring vad det är man gör i mindre kommuner som möjligen minskar utsattheten för hot? Är det möjligen så att mindre kommuner arbetar mer förebyggande kring hot och våld vilket resulterar i mindre utsatthet? Om det inte handlar om att mindre kommuner har ett bättre förebyggande arbete är frågan vad som kan förklara skillnaden. Handlar det då istället om att det inte spelar någon roll vad kommunerna gör utan att förekomsten av hot och våld avgörs utifrån storleken på kommunen och genom det storleken på den byråkratiska apparaten? Utifrån Lipskys teori går det att fundera kring om det i huvudsak är den byråkratiska styrningen som styr förekomsten av hot och våld? Med en stor byråkratisk apparat tenderar möjligen klienterna att bli mindre synliga och inneha en mer anonym roll. Detta skulle kunna vara en förklaring till varför kommunerna skiljer sig åt.

5.4.5 Att försvåra för klienten

För vidare förståelse för hur hot hanteras på arbetsplatsen finns följande påstående med i enkäten: ”Vid polisanmälan av en klient upplever jag att jag försvårar klien-

tens situation”. I påståendet instämmer 32 procent, 17 procent uppger ”vet ej/obestämmd” och 51 procent instämmer inte. I materialet instämmer drygt var tredje socialsekreterare i påståendet, något som delvis skulle kunna förklaras utifrån den asymmetriska relation som finns mellan frontlinjebyråkrater och klienter (Lipsky, 2010; Johansson, 2007). Relationen utgörs av ett beroende- och maktförhållande något som Lipsky (2010) gör tydligt när han beskriver att klienter hos sociala myndigheter inte är där av fri vilja. Klienterna uppstår inte ekonomiskt bistånd av fri vilja då Lipsky betonar att deltagandet i välfärdssystemet inte är frivilligt om det inte finns andra alternativ. Om klienterna inte är där av fri vilja behöver organisationen inte heller vara rädd för att göra klienten missnöjd. Utifrån Lipskys resonemang om ofrivilliga klienter finns inte lika mycket att förlora från organisationens sida som det gör för klienten. Att relationen mellan socialsekreterare och klient är asymmetrisk framgår utifrån Lipskys resonemang (Lipsky, 2010). Det skulle kunna vara en bidragande faktor, att man som socialsekreterare upplever relationen till klienten som ansträngd och maktfylld och att en polisanmälan av klienten skulle försvåra ytterligare i arbetet med klienter.

5.4.6 Att vara målsägande

För att förstå hanteringen av hot på arbetsplatsen vidare innehåller enkäten ett påstående som rör socialsekreterares benägenheten att polisanmäla hot. Vid polisanmälan av en klient gällande hot eller våld behöver frontlinjebyråkraten själv stå som målsägande i polisanmälan. För att undersöka huruvida detta spelar roll för benägenheten att polisanmäla hot finns i enkäten följande påstående: *Att stå som målsägande på polisanmälan avskräcker mig från att polisanmäla hot.* I detta påstående instämmer 65 procent. 12 procent uppger ”vet ej/obestämmd” och 23 procent instämmer inte i påståendet.

I arbetet som frontlinjebyråkrat företräder man den organisation man arbetar för och fattar beslut utifrån organisationens bestämmelser (Lipsky, 2010). Lipsky skriver vidare att det mest dramatiska som kan ske i arbetet som frontlinjebyråkrat är att man blir utsatt för hot till följd av arbetet. Kärnan i det som Lipsky beskriver är att man blir utsatt till följd av det arbete man gör. I arbetet som socialsekreterare ingår beslutsfattande och detta görs inom ramarna för arbetet som frontlinjebyråkrat och inte som privatperson. Att som privatperson behöva stå som målsägande i en

polisanmälan är därför problematiskt när beslutsfattandet som föranlett hot har skett i egenskap av myndighetsperson.

6. Avslutande diskussion

Av materialet har en del intressanta resultat framkommit. Gällande frågeställningen som belyser förekomsten av hot och våld har framkommit att hot i arbetet förekommer i långt större utsträckning än våld. I materialet har endast enskilda individer utsatts för våld, men avseende hot uppgår andelen till 53 procent av socialsekreterarna. Det finns en skillnad mellan kommuntyperna gällande förekomsten av hot. I större kommuner är andelen som utsatts för hot de senaste 12 månaderna 85 procent medan motsvarande andel är 69 procent i mindre kommuner. Det är möjligt att det kan förklaras utifrån storleken på byråkratiapparaten och att klienten är mer anonym i större kommuner till följd av antalet ärenden på socialkontoret.

Materialet visar att det är mer vanligt förekommande att socialsekreterare känner oro för hot och/eller våld i vissa situationer. Den mest förekommande situationen att känna oro är vid avslagsbeslut. I större kommuner känner socialsekreterare oro vid avslagsbeslut i högre utsträckning än vad socialsekreterare gör i mindre kommuner. Det skulle återigen kunna förklaras utifrån kommunens storlek och byråkratiapparat. Klientrelationen i mindre kommuner ter sig mindre anonym än vad den gör i större kommuner. I besvarandet av frågeställningen om förekomsten av hot i olika typer av kommuner och frågeställningen om hur hot hänger samman med vissa situationer har en viss bild framträtt. Av materialet framträder att risken för hot är som störst för en socialsekreterare som arbetar med ekonomiskt bistånd i en större kommun och som ska meddela avslagsbeslut till en klient.

Gällande frågeställningen om hur hot hanteras på arbetsplatsen framgår av materialet att den vanligaste hanteringen av hot på arbetsplatsen är tillbudsrapport tillsammans med chef. Socialsekreterare i mindre kommuner instämmer i större utsträckning i att allt hot ska polisanmälas än vad socialsekreterare i större kommuner gör. Normalisering av hot kan tänkas ske i större utsträckning i större kommuner än i mindre kommuner. Hot förekommer mer frekvent på större socialkontor som även är arbetsplatser med omfattande personalomsättning, vilket ger anonymitet

inom arbetsgrupper men framförallt i förhållande till klienten. Det verkar här som att hotelser normaliserats i organisationen på ett annat sätt än i mindre kommuner.

Det är möjligt att benägenheten att polisanmäla påverkas av en känsla att man som socialsekreterare försvårar för klienten vid en polisanmälan. En annan faktor handlar om det faktum att man som privatperson behöver vara målsägande i en polisanmälan avseende hot mot tjänsteman. 65 procent instämmer i påståendet om att det är avskräckande att stå som målsägande på polisanmälan. Målsägandefrågan är troligen något som minskar benägenheten att polisanmäla hot. Om man som socialsekreterare blir utsatt för något på arbetet till följd av den myndighetsutövning som yrket inbegriper borde den socialsekreteraren inte behöva polisanmäla detta som privatperson. Aspekten som rör målsägandefrågan behöver utredas vidare för att se över ett alternativt system för hur hot mot frontlinjebyråkrater kan hanteras. Det är möjligt att ett annat system skulle öka benägenheten att polisanmäla.

Sammanfattningsvis kan utifrån uppsatsens syfte konstateras att frontlinjebyråkraters organisationsstruktur samvarierar med förekomst och hantering av hot och våld. I denna uppsats har organisationsstruktur rymt begreppen byråkratisk styrning, diskretion samt klientskapande och makt i enlighet med Lipskys teori om frontlinjebyråkrater. Av dessa begrepp återfinns framförallt samvariation mellan storleken på kommunen och förekomst av hot. Förekomsten av hot handlar i stor utsträckning om hur omfattande den byråkratiska styrningen är och hur stor den byråkratiska apparaten i varje kommun är. Hur hanteringen av hot samvarierar med organisationsstruktur kan förklaras på liknande sätt då storleken på den byråkratiska apparaten i varje enskild kommun till viss del utgör förutsättningarna för hanteringen av hot.

7. Referenslista

- Akademikerförbundet SSR (2019) *Kartläggning Socialsekreterare 2019*. Akademikerförbundet SSR
- Akademikerförbundet SSR (2017) *Yrkesverksamma medlemmar om hot eller våld i samband med arbete*. Akademikerförbundet SSR
- Arbetsmiljöverket (1993) *Våld och hot i arbetsmiljön 1993:2*. Arbetsmiljöverket
- Arbetsmiljöverket (2010) *Våld i arbetslivet- en kriminologisk kunskapsöversikt rapport 2010:4*. Arbetsmiljöverket
- Arbetsmiljöverket (2018) *Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"*. Arbetsmiljöverket
- Brottsförebyggande rådet (2015) *Hot och våld: Om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet
- Blomberg, Staffan & Dunér, Anna (2015) Biståndshandläggarens yrkesroll och handlingsutrymme inom äldreomsorgen. I: Staffan Johansson, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer - Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur
- Djurfeldt, Göran, Larsson, Göran & Stjärnhagen, Ola (2018) *Statistisk verktygslåda 1 - samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Tredje uppl. Lund: Studentlitteratur
- Estrada, F., Nilsson, A., Jerre, K. & Wikman, S. (2010) Violence at work - the emergence of a social problem. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime prevention* s.46–65.
- Forkby, Torbjörn, Höjer, Staffan & Liljegren, Andreas (2015) Lekmannastyrning inom social barnavård. I: Staffan Johansson, Peter dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer - Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur
- Jerre, Kristina (2009) Ökar de våldsrelaterade arbetsmiljöproblemen? En studie av våld i arbetslivet utifrån de svenska arbetsmiljöundersökningarna 1991-2005. *Sociologisk forskning 1* s. 67-89
- Johansson, Roine (2007) *Vid byråkratins gränser - Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Tredje uppl. Lund: Arkiv förlag.
- Lipsky, Michael (2010) *Street level bureaucracy - Dilemmas of the Individual in Public Services*. Andra uppl. New York: Russell Sage Foundation.
- Mayhew, C. & Chappell, D. (2007) Workplace violence: an overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets. *International Journal of Law and Psychiatry* 30 s.327–339.

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva, Laanemets, Leili (2008) *Handlingsutrymme - Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur

Sonesson, Jenny (2015) *Sveriges socialsekreterare rättsstatens kanariefåglar*. (<https://www.dagenssamhalle.se/kronika/sveriges-socialsekreterare-raettsstatens-kanariefaglar-19091>) . Hämtat: 2019-11-08

Pollack, David (2010). Social work and violent clients: An international perspective. *International social work*, 53(2), ss. 277-282.

Vision (2013) *Stolthet och profession: Rapport om arbetsvillkoren för socialsekreterare och biståndshandläggare i socialtjänsten*. Vision

Wikman, Sofia (2016) Varför ökar det arbetsrelaterade våldet? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 22 (2): s.49-66

Wikman, Sofia & Rickfors, Ulrika (2017) Att förebygga hot och våld i statliga myndigheter - en jämförelse mellan två perspektiv på säkerhetsarbete. *Arbetsliv i omvandling*, 2 (2017): s.1-52

Svensson, Gustav (2015) Rättslig reglering av människobehandlande organisationer. I: Johansson, Staffan, Dellgran, Peter, Höjer, Staffan (2015) *Människobehandlande organisationer - villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur.

Johansson, Staffan, Dellgran, Peter & Höjer, Staffan (2015) Inledning. I: Johansson, Staffan, Dellgran, Peter, Höjer, Staffan (2015) *Människobehandlande organisationer - villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur och kultur.

8. Bilagor

8.1 Bilaga 1: Enkät

Definitioner:

Med hot eller hot om våld avses hot som riktas som tjänsteman eller arbetsplatsen.

Med våld avses det hot som riktas mot tjänsteman eller arbetsplatsen.

1. Vilket kön identifierar du dig som?

Man

Kvinna

Annat

2. Vilket år är du född?

3. I vilken typ av kommun arbetar du?

Kommun där huvudort är en mellanstor stad eller storstad

Kommun där huvudort är en mindre stad eller tätort

4. Har du direktkontakt med klienter i ditt arbete inom ekonomiskt bistånd?

Ja

Nej

5. Arbetar du med myndighetsutövning i enlighet med Socialtjänstlagen?

Ja

Nej

6. Hur ofta upplever du att hot förekommer på din arbetsplats?

Aldrig

Mycket sällan

Några gånger per år

Varje månad

Varje vecka

7. Har du blivit utsatt för hot av klient under de senaste 12 månaderna?

Ja

Nej

8. Om jag på föregående fråga, hur många gånger under de senaste 12 månaderna?

En gång

Två gånger

Tre till fem gånger

Sex eller fler gånger

9. Har du blivit utsatt för våld av klient under de senaste 12 månaderna?

Ja

Nej

10. Om ja på föregående fråga, hur många gånger under de senaste 12 månaderna?

En gång

Två gånger

Tre till fem gånger

Sex eller fler gånger

11. Var god ta ställning till följande påstående:

| | Instämmer helt | Instämmer delvis | Vet ej / obestämd | Instämmer inte | Instämmer inte alls |
|---|----------------|------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| Jag känner ingen oro för att bli utsatt för <u>hot</u> i arbetet | | | | | |
| Jag känner ingen oro för att bli utsatt för <u>våld</u> i arbetet | | | | | |
| Jag känner oro för att bli utsatt för <u>hot</u> i arbetet | | | | | |
| Jag känner oro för att bli utsatt för <u>våld</u> i arbetet | | | | | |

12. I vilken form av kontakt upplever du att hotelser är vanligast?

Mejl

Brev

Fysiskt möte

Via ombud

Vet ej

**13. I samband med vilken situation eller situationer känner du oro för att bli utsatt för hot och/ eller våld?
Ange ett eller flera svarsalternativ!**

Vid hembesök

Vid besök på förvaltningen

Vid avslagsbeslut

Vid bifallande beslut

Känner aldrig någon sådan oro

14. Var god ta ställning till följande påståenden:

| | Instämmer helt | Instämmer delvis | Vet ej / obestämd | Instämmer inte | Instämmer inte alls |
|--|----------------|------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| I arbetet med ekonomiskt bistånd bör allt <u>hot</u> polisanmälas | | | | | |
| I arbetet med ekonomiskt bistånd bör allt <u>våld</u> polisanmälas | | | | | |
| I mitt arbete anser jag det rimligt att stå ut med ett visst mått av <u>hot</u> . | | | | | |
| I mitt arbete anser jag det rimligt att stå ut med ett visst mått av <u>våld</u> . | | | | | |
| Vid polisanmälan av en klient upplever jag att jag försvarar klientens situation | | | | | |

15. Finns det rutiner på din arbetsplats för att motverka hot?

Ja, de är kända för alla

Ja, men de är inte kända för mig

Nej

Vet ej

16. Finns det rutiner på din arbetsplats för att motverka våld?

Ja, de är kända för alla

Ja, men de är inte kända för mig

Nej

Vet ej

17. Finns det rutiner på din arbetsplats kring hur ni hanterar situationer med hot när de uppstår?

Ja, de är kända för alla

Ja, men de är inte kända för mig

Nej

Vet ej

18. Finns det rutiner på din arbetsplats kring hur ni hanterar situationer med våld när de uppstår?

Ja, de är kända för alla

Ja, men de är inte kända för mig

Nej

Vet ej

19. Var god ta ställning till följande påstående:

På min arbetsplats finns rutiner för polisanmälan i samband med hot i arbetet som säger att allt hot i arbetet ska polisanmälas

Ja, alla hot ska polisanmälas

Ja, men det är en bedömningsfråga när en polisanmälan ska göras

Ja, men anmälan görs i undantagsfall

Ja, men anmälan görs aldrig

Nej

Vet ej

20. Var god ta ställning till följande påstående:

På min arbetsplats finns rutiner för polisanmälan i samband med våld som säger att allt våld i arbetet ska polisanmälas

Ja, allt våld ska polisanmälas

Ja, men det är en bedömningsfråga när polisanmälan ska göras

Ja, men anmälan görs i undantagsfall

Ja, men anmälan görs aldrig

Nej

Vet ej

21. Var god ta ställning till följande påstående:

| | Instämmer helt | Instämmer delvis | Vet ej / obestämd | Instämmer inte | Instämmer inte alls |
|---|----------------|------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| På min arbetsplats finns ett förhållningssätt till hot som gör att man hellre hanterar hotelser intern istället för att göra polisanmälan | | | | | |

22. Vilken bedömer du vara den vanligaste hanteringen av hot på din arbetsplats?

Polisanmälan

Arbetsskadeanmälan

Tillbudsrapport tillsammans med chef

Formaliserat samtal med chef

Allmänt prat med kollegor eller chef

Vet ej

23. Vilken bedömer du vara den vanligaste hanteringen av våld på din arbetsplats?

Polisanmälan

Arbetsskadeanmälan

Tillbudsrapport tillsammans med chef

Formaliserat samtal med chef

Allmänt prat med kollegor och chef

Vet ej

24. Var god ta ställning till följande påståenden:

| | Instämmer helt | Instämmer delvis | Vet ej / obestämd | Instämmer inte | Instämmer inte alls |
|---|-------------------|---------------------|----------------------|-------------------|------------------------|
| Om jag väljer att polisanmäla hot och våld upplever jag att jag får stöd från min arbetsplats i anmälan | | | | | |
| Att stå som målsägande på polisanmälan har ingen betydelse för min benägenhet att polisanmäla hot | | | | | |
| Att stå som målsägande på polisanmälan avskräcker mig från att polisanmäla hot | | | | | |
| Jag upplever att risken för hot och våld från klienter kan påverka myndighetsutövningen inom ekonomiskt bistånd | | | | | |

25. Känner du till Arbetsmiljöverkets föreskrifter om hot och våld?

Ja

Nej

Vet ej

8.2 Bilaga 2: Mejl till kommunkontor

Hej,

Jag heter Sarah Hammar och studerar sjätte terminen på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Jag skriver min kandidatuppsats om hot och våld mot socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Jag vill därför be er om hjälp för att få tag på mejladresser till alla som arbetar inom ekonomiskt bistånd i X kommun för att kunna skicka ut en digital enkät.

Jag skulle alltså vilja begära ut en lista med e-postadresser till anställda som arbetar inom ekonomiskt bistånd.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,
Sarah Hammar

8.3 Bilaga 3: Missivbrev

Jag vill veta mer om hot och våld mot socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd! Välkommen att delta i denna enkätundersökning.

Jag heter Sarah Hammar och studerar sjätte terminen på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Jag skriver min kandidatuppsats om hot och våld mot socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Det intresserar mig då studier visar att yrkesverksamma inom socialt arbete tenderar att vara mer utsatta för hot och våld på arbetet än den arbetande befolkningen i övrigt (Brottsförebyggande rådet, 2015) och hur detta kommer sig är intressant att undersöka vidare. Denna enkätstudie syftar därför till att undersöka förekomsten av hot och våld på socialtjänstkontor samt hur eventuella incidenter med hot och våld hanteras på arbetsplatsen.

Enkätundersökningen vänder sig till dig som arbetar som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och fattar beslut enligt Socialtjänstlagen.

Ditt deltagande är självklart frivilligt och du kan när som helst under ifyllandet av enkäten avbryta utan att dina svar sparas. Du är i besvarandet av enkäten anonym då inga personliga uppgifter samlas in. Dina svar går alltså inte att koppla till person och kommer endast att användas i den här studien, där resultat dessutom kommer att redovisas gruppvis. Besvarade enkäter kommer endast vara tillgängliga för mig som hanterar den statistiska sammanställningen samt för min handledare. När du svarar på denna enkät samtycker du till att jag får lov att använda insamlad data till min kandidatuppsats.

Vid godkänd kandidatuppsats kommer denna finnas tillgänglig i Lunds universitet databas och den information du lämnat i enkäterna kommer att raderas. Vid intresse kan du kontakta mig för en kopia av arbetet när det är godkänt.

Har du några frågor gällande enkäten är du välkommen att kontakta mig.

Stort tack för ditt deltagande!

Med vänliga hälsningar,
Sarah Hammar, sa3181ha-s@student