



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

”Lite ska man tåla, det ingår i arbetet”

- **En kvalitativ studie av socialsekreterares upplevelser av hot och våld på arbetet**

Nabila Bourrou Aguilar & Sophiya Håkansson

Kandidatuppsats (SOPA 63)

Aktuell termin: VT-20

Handledare: Anders Östnäs

Authors: Nabila Bourrou Aguilar & Sophiya Håkansson

Title: Socialsekreterares upplevelser av hot och våld på arbetet

Supervisor: Anders Östnäs

Assessor: Ulrika Levander

The purpose of this study was to examine and analyze the exposure of work-related threat and violence among social workers. Specifically, those social workers that work within the social services for income support in Sweden. Moreover, the study was also aimed to explore how these social workers were affected by threatful and violent situations, and how they managed such situations when those arose. Semi-structured interviews were used in this study, where we interviewed six female social workers. The analysis was based on previous studies and three theoretical frameworks namely coping theory, sense of coherence and dramaturgical perspective. The study showed that the interviewees had experienced verbal threats from their clients. However, some of the interviewees did not consider it as a threat but rather harsh words expressing understanding of the clients difficult circumstances in life, as a reason. Physical violence was comparatively rare according to the interviewees; however, there was one interviewee that had been exposed to physical violence from a client. The interviewees reported that they received good support from their employers and colleagues whenever they were exposed to threats- and violence from their clients. Threat and violence can cause both physical harm and long-term mental strain for those who have experienced these kinds of circumstances. Work-related threat and violence are considered major concerns and work environment issues for many employers and employees within social work; yet, there are not many studies about work-related threat and violence among social workers working within the income support in Sweden.

Förord

Vi vill tacka de sex socialsekreterare som tog sig tiden att ställa upp i vår telefonintervju trots den rådande situationen vi har i samhället i dagsläget gällande Covid-19. Utan deras medverkan hade inte den här studien varit möjlig att genomföra. Vi vill även tacka vår handledare Anders Östnäs som även han trots den rådande situationen i samhället gjort allt för att kunna hjälpa oss i den här processen.

Innehållsförteckning

Abstract

Förord

1. Inledning	6
1.1 Problemformulering.....	6
1.2 Syfte	8
1.3 Frågeställning.....	8
1.4 Disposition	8
1.5 Begreppsdefinitioner	9
1.5.1 Hot	9
1.5.2 Våld	10
2. Kunskapsläge	11
2.2 Tidigare forskning	11
2.2.1 Nationell forskning kring hot och våld i arbetslivet.....	11
2.3 Sammanfattande reflektion	15
3. Teoretiskt perspektiv	15
3.1 Coping.....	15
3.2 KASAM.....	17
3.3 Symbolisk interaktionism	18
4. Metod	19
4.1 Metodologiska övervägande	19
4.3 Genomförande.....	21
4.4 Urval	22
4.5 Presentation av intervjupersoner	23
4.6 Bearbetning och analys	23
4.7 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.....	24
4.8 Etiska övervägande	24
5. Resultat och analys.....	26
5.2 Upplevelser och definitionen av begreppet hot.....	26
5.3 Upplevelser och definitionen av begreppet våld.....	28
5.4 Hur påverkas socialsekreterare av att utsättas för hot och våld i arbetet av klienter?	30

5.5 Vilka copingmekanismer har socialsekreterare för att hantera hot och våldssituationer på arbetet?.....	33
6. Diskussion	37
6.1 Sammanfattning av frågeställningar	37
6.2 Slutdiskussion	38
7. Referenser	41
Bilaga 1.....	44

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Hot och våld på arbete är ett allvarligt arbetsmiljöproblem som har ökat de senaste åren. Hot och våld samt risken för att bli utsatt för hot och våld på arbetsplatsen finns inom många olika yrken (Arbetsmiljöverket, 2020). Yrkesgrupper som riskerar att utsättas för hot och våld i samband med sina arbetsuppgifter och arbetsmiljö är enligt Arbetsmiljöverket (ibid.) exempelvis yrkesgrupper som arbetar med att hantera pengar och varor. Detta kan vara personer som arbetar på bank eller i kassa. Det kan också vara yrkesgrupper som har direktkontakt med människor och arbetar inom olika myndigheter. Hotfulla och våldsamma handlingar kan komma från konsumenter, klienter, patienter eller dennes anhöriga. Denna typ av hot och våld riktar sig ofta till personer med servicefunktioner eller vid myndighetsutövning, och förekommer i synnerhet när man arbetar eller har direktkontakt med personer som till exempel har psykiska problem eller en missbruksproblematik (ibid.)

Hot och våld är ett vanligt fenomen inom olika offentliga verksamheter såsom socialtjänsten. En tredjedel av Akademikerförbundets medlemmar som arbetar inom socialtjänsten har någon gång utsatts för hot och våld i samband med arbetet (Axelsson, 2017). Flera studier har genom åren visat att hot och våld är ett stort problem inom socialt arbete. Det har genom åren uppmärksammats att personer med yrken inom socialtjänsten utsätts för hot och våld av klienter på arbetsplatsen. Arbetsmiljöverket har i en rapport från 2018 (Arbetsmiljöverket, 2018) kommit fram till att mer än var tredje person som jobbar som socialsekreterare har utsatts för hot eller våld på arbetet. Detta kan vara en indikation på problemets storlek för socialsekreterare på arbetet. Arbetsmiljöverket har även utfört undersökningar där resultatet visar att hot och våld är den vanligaste orsaken till anmälda arbetsolyckor med sjukfrånvaro. Det finns flera forskare som forskat om ämnet kring hot och våld på arbetet. Studier har visat att 61–76 procent av personal som jobbar med socialt arbete under de senaste tolv månaderna har utsatts för arbetsrelaterat våld. Andra studier visar att socialarbetare, lärare, poliser, hälso- och sjukvårdspersonal och kriminalvårdare löper en större risk att bli offer för arbetsrelaterat våld (Andersen et al, 2018)

Talas et al. (2011) har gjort en studie där en enkät skickades ut till 270 anställda på olika sjukhus i Turkiet. Studien visade att 85,2 procent av deltagarna någon gång hade blivit utsatta för någon typ av våld. Det framgick att 41,1 procent av alla deltagarna hade blivit utsatta av fysiskt våld på arbetet någon gång och att 55,5 procent hade någon gång utsatts för verbala hot. Den vanligaste copingmetoden deltagarna tog till när de utsattes för någon typ av våld var att de var tysta om det som hade hänt samt att de valde att inte göra någonting åt händelsen. Den näst vanligaste copingmetoden handlade om att man rapporterade händelsen till en chef om man blivit utsatt för fysiskt våld. Om man dock hade blivit utsatt för verbala hot och kränkningar var detta den copingmetod deltagarna använde minst.

Under de senaste åren har Arbetsmiljöverket (2018) genomfört besök och inspektioner på socialkontor i hälften av landets kommuner. Arbetsmiljöverkets (ibid.) tillsyn framkommer det att arbetsrelaterad sjukfrånvaro och psykisk ohälsa hos socialsekreterare är hög. Den visar även att det finns tecken på att socialsekreterare vill fly från arbetsplatsen och yrket i sig genom att socialtjänsten har en väldigt hög personalomsättning (JP infonet 2018, Aftonbladet 2018). Eva Karsten, projektledare och inspektör på Arbetsmiljöverket, säger att det finns stora problem gällande hot och våld på socialkontoren runt om i Sverige. Socialsekreterare som utsatts för hot och våld drar sig för att rapportera händelserna av rädsla för att göra sina egna tillkortakommanden synliga eftersom många av dem anser att det ingår i arbetet och därför måste tåla dessa situationer när de uppstår (Arbetsmiljöverket 2018; Vikki, 2008).

Arbetsmiljöverket (2018) har i sin studie valt att fokusera på socialsekreterare som arbetar på socialtjänsten i olika kommuner i Sverige. Hot och våld är något som många socialsekreterare inom socialtjänstens regi upplever, oavsett vilken enhet man arbetar i. I den här studien kommer fokus att läggas på socialsekreterare som arbetar på ekonomiskt bistånd.

Socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd har som arbetsuppgifter att hjälpa klienter med försörjningsstöd samt att hjälpa dem att bli självförsörjande. För att få ekonomiskt bistånd ska klienter följa den planering som har upprättats tillsammans med deras socialsekreterare. Det händer ofta att klienter får avslag på sin ansökan om ekonomiskt bistånd vilket kan skapa ilska hos dem. Hot och våld är ett viktigt ämne som bör belysas eftersom det finns en relativ hög grad av socialsekreterare som har utsatts för hot och våld på sin arbetsplats. Det är också viktigt att lyfta fram vilket stöd som finns som kan hjälpa socialsekreterarna att klara av sådana situationer när de uppstår. Den här studien är relevant för socialt arbete eftersom den handlar om yrkesutövares upplevelser av hot och våld på

arbetet samt att en stor del av det sociala arbetet bedrivs av socialarbetare som bland annat arbetar på socialtjänsten. Ekonomiskt bistånd anses vara det yttersta skyddsnätet och är en viktig del inom socialt arbete eftersom det finns många individer som är i behov av stöd från samhället. Dessa individer befinner sig ofta inom ramen för ekonomiskt bistånd. Det framgår även i Socialtjänstlagen att varje socialtjänst ska på demokratins och solidaritetens grund främja människors ekonomiska och sociala trygghet (socialtjänstlag, SFS 2019:909). Men vem är det som främjar socialsekreterarnas trygghet på arbetet?

I den här studien har vi valt att begränsa vår undersökning genom att undersöka hur hot och våld påverkar socialsekreterare inom socialtjänsten. Vi har valt att inrikta oss på att intervjua socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd på olika kommuner i Sverige.

1.2 Syfte

Syftet med den här studien är att beskriva och analysera socialsekreterares upplevelser av hot och våld som har uppstått på arbetsplatsen. Studien syftar även till att undersöka hur socialsekreterare påverkas av hot- och våldssituationer som uppstår på arbetet samt hur de hanterar sådana situationer.

1.3 Frågeställning

1. Hur upplever socialsekreterare situationer där hot och våld förekommer på arbetet samt hur definierar de begreppen hot och våld?
2. Hur påverkas socialsekreterare av att utsättas för hot och våld på arbetet av klienter?
3. Vilka copingmekanismer har socialsekreterare för att hantera hot och våld på arbetet?

1.4 Disposition

Studien kommer att delas upp i olika kapitel. Studien inleds med problemformulering, syfte, frågeställning samt definitionen av begreppen hot och våld. I kapitel två kommer tidigare forskning kring hot och våld att presenteras. I kapitel tre presenteras teorier och begrepp som är relevanta för studien. Därefter kommer forskningsprocessen att framföras i kapitel fyra.

Sedan följer analys och resultat i kapitel fem. Studien kommer att avslutas med en sammanfattning av resultatet och en slutdiskussion gällande framtida forskning kring ämnet hot och våld.

1.5 Begreppsdefinitioner

Under den här delen kommer vi att presentera begreppsdefinitioner avseende hot, våld, och våld eller hot mot tjänsteman för att läsare ska få en uppfattning om vad dessa begrepp innebär.

1.5.1 Hot

Det finns många definitioner när det gäller begreppet hot. I Arbetsmiljöverkets rapport (2011:16) definieras hot som muntliga eller skriftliga hotelser om skadegörelse eller fysiskt våld. Hoten kan vara riktade mot en annan person eller mot den som själv hotar, exempelvis hot om självmord. Hot som riktas mot annan person kan exempelvis vara aggressiva gester, personangrepp eller nedsättande kommentarer.

Definitionen av olaga hot som det svenska rättssystemet använder sig av går att hitta i Brottsbalken. Enligt 4 kap. 5§ första stycket Brottsbalken (SFS 1962:700) definieras begreppet olaga hot som:

Den som hotar någon annan med brottslig gärning på ett sätt som är ägnat att hos den hotade framkalla allvarlig rädsla för egen eller annans säkerhet till person, egendom, frihet eller frid, döms för olaga hot till böter eller fängelse i högst ett år.

Den här definitionen används även för att avgöra om en person har utsatts för hot eller ej. I dagens samhälle finns det flera definitioner om vad begreppet hot kan innebära. En viktig aspekt att tänka på är att hot inte alltid måste anmälas för att de ska klassificeras som ett hot.

1.5.2 Våld

Begreppet våld är ett komplext begrepp eftersom det finns flera olika definitioner avseende detta. I Nationalencyklopedin (u.å.) definieras begreppet våld som en “användning av fysisk styrka som påtrycknings- eller bestraffningsmedel mot någon”.

Per Isdal (2017) skriver att “våld är varje användande av fysisk makt för att skada andra”. Enligt Isdal finns det olika typer av våld. Han skriver att våld kan exempelvis innefatta fysiskt våld, psykiskt våld, samt materiellt våld. Enligt Isdal är fysiskt våld användandet av varje form av fysisk makt. Psykiskt våld kan dels handla om att någon skadar, skrämmer eller kränker en annan person på alla sätt som ej är direkt fysiska till sin natur och dels handla om att någon vill styra eller dominera andra människor med hjälp av en hotbild. Det materiella våldet är alla handlingar som är inriktade mot ting eller föremål (Isdal, 2017:33ff)

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS, 1993:2) kan begreppet våld definieras som:

Våld varierar från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon. Våld kan användas planerat för att nå vissa mål. Våld kan också förekomma när miljön inbjuder till brottsliga handlingar liksom i olika vårdssituationer.

1.5.3 Våld eller hot mot tjänsteman

I Nationalencyklopedin (u.å.) definieras begreppet våld eller hot mot tjänsteman som ett “brott mot allmän verksamhet som innebär att någon med våld eller hot om våld förgriper sig på någon i dennes myndighetsutövning”

Enligt 17 kap. 1§ av Brottsbalken (SFS 1962:700) definieras begreppet våld mot tjänsteman som:

Den som med våld eller hot om våld förgriper sig på en tjänsteman i hans eller hennes myndighetsutövning eller för att tvinga tjänstemannen till eller hindra honom eller henne från en åtgärd i myndighetsutövningen eller för att hämnas för en sådan åtgärd döms för våld eller hot mot tjänsteman till böter eller fängelse i högst två år. Detsamma gäller om någon på detta sätt förgriper sig mot en tjänsteman som tidigare har utövat myndighet för vad han eller hon har gjort eller underlåtit att göra i myndighetsutövningen.

Definitionen används för att beskriva och fastställa om en tjänsteman utsatts för brott.

I den här uppsatsen kommer vi enbart att använda begreppet våld för att beskriva fysiskt våld. Vi kommer därför att använda oss av nationalencyklopedins (u.å.) beskrivning av fysiskt våld samt Isdals beskrivning (2017) av begreppet. När vi skriver om hot mot socialsekreterare inkluderar detta även psykiskt våld som enligt Isdal (2017) är när någon skadar, skrämmer eller kränker en annan person på alla sätt som ej är direkt fysiska till sin natur och dels handla om att någon vill styra eller dominera andra människor med hjälp av en hotbild.

2. Kunskapsläge

2.1 Litteratursökning

För att få fram materialet som använts i uppsatsen har vi sökt igenom olika databaser. Vi har sökt i databaserna LUBsearch och Google Scholar för att hitta vetenskapliga publikationer som är relevanta för vår studie. Sökorden vi har använt är: *threat; violence; social work; client violence; coping with threat and violence; hot och våld; hot och våld i arbetslivet; hot och våld mot socialarbetare*. Vi har använt oss av Google.se för att söka efter nationell forskning och annan litteratur till vår studie. Vi har använt oss av såväl nationell som internationell forskning. Forskningen presenteras under följande underrubriker.

2.2 Tidigare forskning

I den här delen presenteras tidigare forskning gällande hot och våld i arbetslivet samt hur hot och våld mot olika yrkesgrupper bland annat socialarbetare kan se ut i arbetslivet. De flesta källorna som presenteras i den här studien är internationell forskning eftersom det var väldigt svårt att finna svensk forskning kring hot och våld i arbetslivet.

2.2.1 Nationell forskning kring hot och våld i arbetslivet

I Sverige har hot och våld i arbetslivet ökat påtagligt över tid sedan mitten av 1980-talet, i synnerhet inom kvinnodominerade yrkesgrupper. Sedan 1990-talet har hot och våld på arbetsplatsen fått större uppmärksamhet i media. Detta har lett till att våld i arbetslivet har

blivit en viktig fråga för arbetstagarnas intresseorganisationer samt att det har blivit ett viktigt problem som ofta lyfts upp i media (Wikman, 2012). Våld i arbetslivet kan vara av olika karaktär och är beroende av sitt specifika sammanhang. Det kan vara till exempel *inkränkta tvång*, *klientrelaterat våld*, *relationsrelaterat våld* samt *strukturellt våld*. Den vanligaste typen av våld när man pratar om våld i arbetslivet är klientrelaterat våld. Klientrelaterat våld avser alla aggressiva handlingar från konsumenter, klienter, patienter och deras anhöriga mot personal inom vård och omsorg eller personal med servicefunktion (Wikman, 2012:14). År 2009 uppgav 18 procent av kvinnor och 10 procent av män att de ha varit utsatta för hot och våld på arbetet. Detta innebär att det är vanligare bland kvinnor att bli utsatta för hot och våld i jämförelse med män (Arbetsmiljöverket 2010, Wikman 2012).

BRÅ (2015) skriver i sin rapport att 74 procent av socialsekreterarna någon gång har utsatts för hot och våld samt att 30 procent har utsatts för hot och våld de senaste 18 månaderna. Rapporten visar hur olika yrkesgrupper som är viktiga i ett demokratiskt samhälle utsätts för hot och våld på arbetet. Det framgår i rapporten att personer som arbetar inom vård och omsorg och socialt arbete är de som oftast drabbas av hot och våld i arbetslivet (ibid.) Enligt rapporten har arbetets karaktär påverka på hur olika yrkesgrupper utsätts. Yrkesgrupper som arbetar "närmast" klienterna som till exempel poliser, anställda inom kriminalvården och socialsekreterare utsätts ofta för hot och för våld eftersom de ofta arbetar nära personer som har missbruksproblem eller psykiska problem. Dessa yrkesgrupper har som arbetsuppgift att till exempel framföra känsliga beslut. Dessa känsliga beslut kan exempelvis vara tillsynsbeslut eller individbeslut. Det kan också hända att de hamnar i känsliga situationer där en klient spontant tar till hot och våld som exempelvis mötesituationer som upplevs desperata eller frustrerande för klienterna. Den bakomliggande orsaken till hot och våld är ofta akut frustration. Klientens agerande kan vara en ren känsloreaktion eller ha syftet att påverka den utsatte till att ändra sitt beslut eller handlande (BRÅ, 2015:93).

Enligt BRÅs rapport (2015) finns det många konsekvenser för de som har utsatts för hot och våld. Det är bland annat vanligt att den som blivit utsatt tvekar inför att genomföra olika uppgifter efter att ha blivit utsatta för hot och våld på arbetet. Det kan även vara så att man är extra försiktig i en riskfylld situation eller att man överlämnar ett känsligt ärende till en kollega istället för att ta itu med det själv som man vanligtvis hade gjort innan man blev utsatt på arbetet. En annan konsekvens av att utsättas för hot och våld är att man överväger sluta eller byta jobb.

2.2.2 Internationell forskning kring hot och våld i arbetslivet

Sarkisian och Portwood (2003) skriver att socialsekreterare ofta befinner sig i utsatta positioner om inte farliga situationer när de ska utöva socialt arbete. Han skriver att till skillnad från andra professioner erbjuder socialarbetare hjälp samtidigt som de representerar en myndighet inför klienter som är arga och hotfulla. Studiens resultat visar att de flesta incidenterna som sker inte rapporteras då socialarbetare är rädda att bland annat kollegor ska tycka att de är inkompetenta samt att de är rädda att inte få sympati, men även för att de tror att det inte kan göras något åt situationen när de blivit utsatta för en våldssituation. De tre vanligaste typerna av våld i studien inkluderar fysiskt våld, verbala hot och materiellt våld.

Tidigare forskning kring ämnet har kommit fram till att det finns olika anledningar till att en del socialarbetare väljer att rapportera brott och en del väljer att inte göra det. De anledningar som finns till att socialsekreterare väljer att inte rapportera brott som de utsatts för på arbetet är att de tror att våld är en del av arbetet, man tror att cheferna inte kan göra någonting åt det som hänt. Det är även så att socialarbetare tänker att det som de utsatts för inte är allvarligt nog för att rapportera. De som väljer att rapportera brotten är de socialarbetare som behöver stödet och tror att det kan göras något åt situationen och att framtida kollegor kommer att skyddas i framtiden om man rapporterar brottet som skett (Macdonald & Sirotych, 2001, Sarkisian & Partwood, 2003). Macdonald och Sirotych (2001) har genomfört en undersökning där 88 procent av socialarbetare i studien hade utsatts för verbala trakasserier. 64 procent av socialarbetare svarade att de någon gång under deras karriär blivit fysiskt angripna. Macdonald och Sirotych (2001) skriver att det sedan mitten på 1980 talet skrivits mycket om våld från klienternas sida gentemot socialarbetare.

Littlechild (2005) har gjort en studie om hot och våld mot socialarbetare i England och Finland. Hans studie handlar om effekterna av hot och våld, som socialarbetare har upplevt, från deras klienter. Enligt Littlechild (2005) är incidenter som handlar om hot och våld underrapporterade trots att socialarbetare utsätts för hot och våld oftare än de som arbetar inom andra yrken. Han menar att fysiskt våld är ganska ovanligt, medan verbala hot och trakasserier är en mer vanlig typ av hot och våld som ofta förekommer inom den sociala sektorn, samt att socialarbetare förväntar sig att sådana hotfulla beteenden kan uppkomma i samband med deras interaktioner med klienter. Han påpekar att klienternas perception

gällande socialarbetares användning av makt, auktoritet och kontroll kan vara orsaken till att det sker våld på arbetet (Littlechild, 2005).

Littlechild (2005) har i sin studie forskat om hur socialarbetare tar itu med hot och våld från klienter. Han menar att enligt socialarbetare, som har deltagit i studien, är det viktigt att vara respektfull, ärlig samt att vara tydlig i början på vad en insats innebär. Det finns så många effekter som är resultatet av hot och våld och dessa effekter kan påverka socialarbetarens välbefinnande. Dessa effekter kan exempelvis vara chock, depression, oro eller rädsla när man tänker på hot- eller våldssituationer man har varit med om. Effekterna av sådana upplevelser kan också ha stor påverkan på socialarbetarens privata liv och dennes familj (Littlechild, 2005).

Virkki (2008) har genomfört en studie för att undersöka finska socialsekreterares och sjuksköterskors inställning till klientrelaterat våld. Virkki (2008) skriver att arbetstagare inom socialt arbete och vård/omsorg möter hot och våldssituationer oftare än arbetstagare i andra fält. Dock är rapporteringen av sådana incidenter väldigt låg. Hon skriver att det finns en tendens att man som arbetstagare ska acceptera en viss grad av våld eftersom det anses vara en del av jobbet. Anledning till att socialarbetare inte vill rapportera eller anmäla incidenter som har inträffat är för att sådana incidenter kopplas till känsla av skuld och skam, och att det handlar om att man skyller på sig själv över det som skett. Det kan också leda till att man upplever att man inte är professionell samt att man är rädd att få negativa reaktioner från chefer och kollegor (ibid.)

Enligt Virkki (2008) kan kontroll ha en negativ påverkan på relationen mellan socialarbetare och klient. Hon menar att socialarbetare måste förhålla sig till det professionella dilemmat, det vill säga balansen mellan hjälpfunktionen och kontrollfunktionen. Socialarbetare har kontroll över interaktionen mellan dem själva och klienter samt även kontroll över klientens livssituation eftersom socialarbetare har makten att bevilja eller neka insatser och bidrag till dem. Detta kan leda till att klienterna förlorar sitt förtroende för socialarbetarna, vilket i sin tur kan leda till aggression och våld. Klientrelaterat våld kan medföra många negativa konsekvenser. Dessa är exempelvis fysisk skada, rädsla för klienterna, depression, frustration och ångest. Mueller och Tschan (2011) skriver att de som har utsatts för hot och fysiskt våld blir troligtvis oroliga för nästa anfall, och detta orsakar en mental smärta och påfrestning som kan leda till att de vill byta arbetsplats.

2.3 Sammanfattande reflektion

Utifrån tidigare ovan nämnda forskning framkommer det att hot och våld i arbetslivet har ökat över tid. Det finns olika typer av våld såsom fysiskt våld, verbala hot och materiellt våld. Den vanligaste typen av våld som socialarbetare ofta möter är verbala hot och trakasserier. Det framkommer att socialarbetare har utsatts för hot och våld oftare än de som arbetar i andra yrkesfält, men att de inte rapporterar hot- och våldssituationer som har uppstått eftersom de bland annat anser att det är en del av arbetsuppgifterna.

3. Teoretiskt perspektiv

Nedan följer en presentation av teorier och begrepp som anses vara relevanta i den här studien. Teorier om coping och KASAM kan anses vara relevant för denna studie eftersom de kan ge en bra förklaring och förståelse om varför det är viktigt för individer att få stöd när de befinner sig i eller har utsatts för svåra situationer. En känsla av sammanhang kan leda till att individer kan hantera situationer bättre enligt Antonovsky. Det dramaturgiska perspektivet, som myntades av Goffman, är en del av symbolisk interaktionistiska teorier och handlar om hur man beter sig i ett visst sammanhang. Dessa teorier och begrepp kommer att belysas och kopplas till det insamlade materialet i analysdelen. Där vi även kommer att använda oss av de olika begreppen och teorierna för att fördjupa analysen och för att försöka förstå varför saker och ting är som de är. Nedan följer en djupare presentation av teorierna.

3.1 Coping

Att utsättas för en hot- och våldssituation kan leda till negativa konsekvenser. När en individ utsätts för sådana situationer som framkallar stress, krävs det effektiva copingstrategier eller stresshanteringsmetoder för att hantera den vardagliga stressen (Larsson och Lindgren, 2012). Larsson och Lindgren (2012) skriver att människor har olika sätt att möta inre och yttre hot. Författarna menar att de sätt individer använder för att hantera hot och olika svåra omständigheter kallas för *copingstrategier*. Copingstrategier kan ses som aktiva och rationella handlingar som individer, som befinner sig i svåra situationer, utför för att bemöta, försöka bemästra och anpassa sig till hot och våld av olika slag (Larsson & Lindgren, 2012).

Coping kan delas in i två olika typer, nämligen problemfokuserad coping samt emotionsfokuserad coping. Problemfokuserad coping innebär att man fokuserar på att hantera det faktiska problemet, medan emotionsfokuserad coping lägger fokus på att hantera de känslor som situationen orsakar (Larsson & Lindgren, 2012:93). Larsson och Lindgren (2012) skriver vidare att problemfokuserad coping kan vara en fördel för individer eftersom man fokuserar på att lösa problemet så slipper man ta in och fundera på känslorna som kan överväldiga personen. Författarna menar att när man lägger fokus på hur man ska handskas med den hotfulla situationen och man riktar in sig på handlingen, kan energin som rädslan byggt upp ersättas av man blir stark och extremt fokuserad (ibid).

Problemfokuserad coping är handlingsinriktad som baseras på en realistisk tolkning av hoten. Den här typen av coping anses vara hälsobefrämjande och salutogen. Emotionsfokuserad coping handlar om att den, som utsätts för hot och våld skjuter undan tanken på fara (ibid.) En socialarbetare kan förstå faran och risken med att träffa en klient som tidigare har uppfört sig på ett aggressivt sätt men behöver nödvändigtvis inte känna rädsla inför att träffa personen. Larsson och Lindgren (2012) skriver vidare att det är vanligare bland män än kvinnor att hantera stress med problemfokuserad copingstrategi. Bland kvinnor är det vanligare med att hantera stress med emotionsfokuserad copingstrategi (Larsson & Lindgren, 2012). En av de viktigaste känslorna är känslan av kontroll (ibid.) Mer specifikt känslan av bristande kontroll. Författarna skriver att känslan av kontroll utmanas på ett mycket påtagligt sätt när man befinner sig i hot- och våldssituationer. Om man till exempel utsätts för hot och man känner att den som hotar har kontrollen, så kan den utsatte uppleva känslor av sårbarhet och hjälplöshet. Dessa känslor kan stanna kvar hos den drabbade. Detta kallas för generaliserad rädsla (Ibid.)

Enligt Larsson och Lindgren (2012) kan kontrollen beskrivas på två olika sätt, nämligen faktisk kontroll och kognitiv kontroll. Den faktiska kontrollen handlar om att man rent faktiskt och konstruktivt kan hantera en stressor. Det kan exempelvis vara att man kan styra en hotfull situation så att hotet har avbrutits. Den kognitiva kontrollen handlar om att man försöker påverka hur man själv uppfattar en situation för att förändra reaktionen på den. Det kan exempelvis vara att man försöker styra sin egen uppfattning om hoten och sina reaktioner. Larsson och Lindgren (2012) skriver att människor kan utsättas för samma stressor alltså sådant som stressar en person men personerna kan reagera på olika sätt och det kan bero på en del olika saker. Författarna tar upp exempel på hur tolkningar av situationerna

kan vara olika beroende på hur man upplever situationen. De skriver att den subjektiva upplevelsen kan påverka hur starkt man känner att stressen är. En person som möter en hotfull klient som upplever sig själv som en god människokännare och som tänker att klienten inte har för avsikt att genomföra sina hot känner inte av stressen lika mycket som en person som tänker att klienten är ute efter att skada mig och att man känner sig väldigt utsatt. Den förstnämnda personen kan man anta har en problembaserad coping där hon fokuserar på de realistiska tolkningarna av hoten. Hon ser hoten för vad det är och börjar inte att inbilla sig en massa saker som ännu inte har hänt. Exempelvis att klienten är ute efter att skada dig.

3.2 KASAM

KASAM står för känsla av sammanhang. KASAM är ett begrepp som myntades av Aaron Antonovsky, professor i medicinsk sociologi och är ett viktigt begrepp inom den salutogenetiska modellen (Antonovsky, 2005). Enligt Antonovsky (2005) finns det tre centrala komponenter i KASAM, nämligen begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Han menar att individer som har hög KASAM har ett högt värde på dessa komponenter, medan individer som har en låg grad av KASAM har låga värden på dessa.

Enligt Antonovsky (2005) kan begriplighet innebära en känsla av det som sker eller det som man kommer att möta i framtiden är förutsägbara och även om saker och ting sker som överraskningar så kan man åtminstone ordna och förstå dem i efterhand. Antonovsky skriver att vill man stärka begripligheten på arbetsplatsen gör man detta genom att få feedback från kollegor och chefer. Hanterbarhet innebär vilken grad individen upplever att den kan möta de krav som ställs i olika situationer, vilka resurser som finns för att hantera situationerna. En individ som har en hög känsla av hanterbarhet kommer inte att känna sig som ett offer för svåra situationer. Den kommer även inte att tycka att livet är orättvist (Antonovsky, 2005). Den sista komponenten i KASAM är meningsfullhet. Meningsfullhet betraktas av Antonovsky (2005) som begreppets motivationskomponent. Han menar att en individ som har en stark KASAM pratar alltid om vad som är viktigt i dennes liv samt vad som har betydelse för dem och vad de som person är mycket känslomässigt engagerade i. Individer som har en hög grad av meningsfullhet betraktar svåra situationer som positiva utmaningar och de anser att det är värt att engagera sig i dessa situationer.

3.3 Symbolisk interaktionism

Symbolisk interaktionism är ett perspektiv eller en utgångspunkt för en tolkning och analys av den sociala verkligheten (Trost & Levin, 2018). Detta perspektiv kan användas för att analysera och förstå hur människors interaktion och beteende påverkar varandra. Trost och Levin skriver att termen symbolisk interaktionism kan användas för att analysera samhället och social verklighet samt att det kan också användas i en specialiserad socialpsykologisk teori som handlar om socialisationsprocessen.

Erving Goffman är en amerikansk sociolog inom symbolisk interaktionism som skriver om ett dramaturgiskt perspektiv. Heidegren och Wästerfors (2019) skriver att enligt Goffman kännetecknas människors samspel av att vi medvetet och omedvetet försöker styra och kontrollera vilka uppfattningar andra människor bildar om oss (Heidegren & Wästerfors, 2019:79). Goffman skriver i sin bok *Jaget och maskerna* (2014) vad ett dramaturgiskt perspektiv är och vilka begrepp som hör till detta. Goffman (2014) skriver bland annat om begreppen främre/bakre region, fasad och framträdanden. Dessa begrepp kommer att användas för att tydliggöra resultatet som framkommit under analysen.

Framträdanden

Framträdanden är ett viktigt begrepp inom det dramaturgiska perspektivet. Det är en term som använts av Ervin Goffman (2014) för att referera till den samlade aktiviteten som individer spelar upp i en viss situation inför en speciell grupp och som har påverkan på andra människor (Goffman, 2014). Framträdanden kan också ske i team där en grupp måste prestera för att bibehålla en given definition av en situation. Teamet är inte en gruppering i relation till en social struktur utan istället till en interaktion där den relevanta definitionen bibehålls (Goffman, 2014:95).

Fasaden

Fasaden är den delen av individens framträdande som fungerar på ett allmänt och ett fastställt sätt för att definiera situationen för de personer som observerar framträdandet. Goffman (2014) skriver om hur en fasad väljs av personen själv och inte skapas. Detta innebär enligt Goffman att det kan uppstå svårigheter när man ska välja en fasad bland de många alternativen. En av fasadens standardingredienser är den så kallade inramningen som

innefattar bland annat möbler och dekor som syftar till att förse rekvisita till den mänskliga aktivitet som utspelas på scenen. Inramningen är också platsbunden och om någon vill använda en speciell inramning för att spela en roll så måste de ta sig till platsen.

Främre regionen (front stage)

Med främre region menar Goffman (2014) att det är en plats där en individ uppvisar och framträder i olika roller. När en individ framträder här kan det anses vara ett försök att upprätthålla och förkroppsliga särskilda normer som denne vill ge intryck av att leva upp till. Enligt Goffman kan dessa normer delas in i två grupper, den ena är hövlighetsnormer som handlar om det sätt som individen behandlar sin publik när denne exempelvis talar till den, den andra är anständighetsnormer som handlar om hur individen agerar när denne är inom syn- och hörhåll men inte nödvändigtvis pratar med publiken (Goffman, 2014).

Bakre regionen (back stage)

Goffman (2014) menar att bakre regionen eller bakom kulisserna kan ses som ett avslappnat ställe eller frizon, där beteende som inte går att föreställa inför publik kan ske. Det är den här platsen där man som person kan vara sig själv släppa den fasaden man hållit uppe och släppa de repliker som man haft i åtanke.

4. Metod

Nedan följer vår diskussion kring studiens forskningsprocesser i alla steg, från metodologiska övervägande till de etiska övervägandena.

4.1 Metodologiska övervägande

Vi har i den här studien valt att använda oss av en kvalitativ metod i form av intervjuer. Vi anser att intervjuer lämpar sig bättre än andra metoder för att besvara våra forskningsfrågor eftersom den här metoden utgår från individens egna upplevelser och erfarenheter. Intervjun är enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) en metod som kan användas för att samla in kunskap. Det är också ett sätt att undersöka och förstå individers upplevelser och känslor (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

På grund av rådande omständigheter i samhället har vi varit tvungna att använda andra arbetssätt för att genomföra vår studie än de vi hade tänkt från början. För att minska

smittspridningen av Covid-19 har vi genomfört våra intervjuer per telefon istället. Detta har inneburit att vi kunnat genomföra intervjuer med personer runt om i hela Sverige. Det har även inneburit att intervjuerna har gått snabbare att genomföra då vi inte behövt boka in specifika tider där vi behöver vara på en specifik plats. Detta har dessutom gjort att vi haft mer tid att transkribera materialet. Dock har telefonintervjuerna även haft sina begränsningar såsom oförmågan att kunna läsa av intervjupersonernas uttryck och reaktioner på frågorna vi ställer. Detta har gjort det svårare för oss att läsa av intervjupersonerna. En annan aspekt som varit negativ avseende telefonintervjuerna är det faktum att det sker tekniska problem. Detta har bland annat inneburit att samtalet bryts i några sekunder som har gjort att vi inte hört vad intervjupersonerna säger. Det har även varit svårt att spela in telefonsamtalen så att det blir en bra kvalitet på det inspelade materialet. Hade vi haft en intervju personligen så hade det fungerat bättre med inspelningarna.

4.2 Förtjänster och begränsningar avseende telefonintervju

Som det framgår ovan har vi i denna studie valt att utföra intervjuerna per telefon. I den här delen följer därför en diskussion kring förtjänster och begränsningar avseende telefonintervju. Bryman (2018:582) skriver att telefonintervjuer inte speciellt ofta tillämpas i kvalitativ forskning. Författaren påpekar att det finns vissa fördelar med telefonintervjuer i jämförelse med direkta eller personliga intervjuer. En uppenbar fördel med telefonintervjuer är kostnader. Han menar att det är mycket billigare att utföra en intervju på telefon eftersom man inte behöver ta sig till olika intervjupersoner som med direkta eller personliga intervjuer. Man kan lättare nå intervjupersoner som är svåra att få tag i.

En annan fördel med att ha telefonintervjuer som lyfts av Bryman (ibid) är att det är säkrare och tryggare för intervjuaren att utföra intervjuer på telefon. Vidare skriver Bryman att det kan vara lättare att ställa och svara på känsliga frågor på telefon eftersom intervjuare och intervjupersoner ej är fysiskt närvarande för varandra (ibid.) Telefonintervju ger även möjlighet för intervjuare att utföra intervjuerna under rådande situation som Covid-19.

Gällande nackdelar med telefonintervju påpekar Bryman (2018:583) att det finns vissa aspekter av kvalitativa telefonintervjuer som man ska hålla i minnet. För det första menar han att telefonintervjuer inte passar sådana som inte har tillgång till telefon. För det andra menar han att det inte är bra att göra längre intervjuer på telefon i jämförelse med direkta eller personliga intervjuer, som ofta är långa. Detta är eftersom det är lättare för intervjupersonerna

att avsluta en intervju per telefon, än i fysiska intervjuer. För det tredje poängterar Bryman (ibid.) att det är omöjligt för intervjuaren att se intervjupersonens kroppsspråk för att se hur de reagerar på en fråga. Han menar att intervjupersonens ansiktsuttryck och gester är viktiga för intervjuaren för att få information om obehag eller bryderi hos intervjupersonen. En annan nackdel med telefonintervju är att det kan uppstå tekniska svårigheter när det gäller inspelningen av den. Bryman (ibid) menar att det krävs speciell utrustning vid inspelning och det finns alltid risk för störningar på linjen.

4.3 Genomförande

I den här studien har vi valt att utföra semistrukturerade intervjuer och vi har skapat en intervjuguide utifrån studiens syfte och frågeställning. Semistrukturerade intervjuer innebär att forskaren har en lista avseende bestämda tema som ska beröras i studien. Intervjupersonen har då större möjligheter att utforma sina svar på sitt eget sätt (Bryman, 2018). Med semistrukturerade intervjuer har man möjlighet att följa sin intervjuguide, vilket kan underlätta under intervjuerna, men samtidigt är den även väldigt flexibel. Det vill säga att man har möjlighet att gå ifrån frågorna som finns på intervjuguiden samt att man har utrymme att ställa följdfrågor som anknyter till det intervjupersonerna precis berättat. Detta gör så att man kan gå djupare in i det man intresserar sig för samt att intervjupersonerna får möjlighet att utveckla sina svar och förklara vad de menar.

Vi har delat intervjufrågor i olika tema såsom bakgrund, definitioner av hot och våld, upplevelser kring hot och våld i samband med arbete, coping samt förebyggande och vad som borde förbättras när det gäller åtgärder kring hot och våld på arbetsplatsen.

Efter det att vi har gjort klart intervjuguiden så började vi leta efter socialsekreterare, som arbetar inom ekonomiskt bistånd, som ville delta i vår studie. Vi letade efter deltagare genom att lägga upp en förfrågan på Facebook i en grupp för enbart socionomer. Där har vi specifikt angett att vi sökte efter socialsekreterare som enbart arbetar inom ekonomiskt bistånd och som har upplevt hot och våld på sin arbetsplats. Genom förfrågan som har lagts på Facebook har vi fått fyra socialsekreterare som ville ställa upp i vår studie. Vi har vidare fått två deltagare genom våra bekantas nätverk.

Två av socialsekreterarna tog vi kontakt med genom att skicka privata meddelanden på Facebook och bestämde tid för intervju. Resterande socialsekreterare tog vi kontakt med och

bestämde tid för intervju genom e-post. Vi har delat ansvaret genom att uppsatsförfattare ett intervjuade tre socialsekreterare och uppsatsförfattare två intervjuade tre socialsekreterare. På grund av en rådande situation hade vi tyvärr inte möjlighet att intervju alla socialsekreterare i person. Vi har kommit överens med alla deltagare att vi skulle utföra telefonintervjuer istället.

När det gällde transkribering av intervjumaterialet så kom vi överens om att vi skulle transkribera intervjuerna som vi själva har utfört. Vi upplevde att det var väldigt svårt samt att det tog väldigt lång tid för att transkribera allt material. Dels på grund av att det var ganska svårt att höra vad intervjupersonerna berättade och dels på grund av att det uppstod vissa tekniska problem under intervjuerna.

4.4 Urval

I den här studien har vi valt att fokusera på socialsekreterares upplevelser och erfarenheter avseende hot och våld som de utsatts av från klienter på ekonomiskt bistånd. Vi bestämde oss för att intervju sex socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd. Två av intervjupersonerna tog vi kontakt med först då de fanns i våra bekantas nätverk. Vi har även valt att lägga upp en förfrågan på Facebook i en specifik grupp för enbart socionomer som jobbar inom olika yrken i Sverige. Vi eftersökte i vårt inlägg specifikt socialsekreterare anställda på ekonomiskt bistånd. Genom vår annons i facebookgruppen tog väldigt många kontakt med oss och ville ställa upp i vår studie. Vi tog kontakt med de fyra första som var intresserade och bokade in en tid för intervju.

Utifrån det som har nämnts ovan skulle vi därför beskriva vårt urval i den här studien som ett målinriktat urval, vilket är en relativt vanlig typ av urval inom kvalitativ intervju. Bryman (2018) skriver att målstyrt eller målinriktat urval är vanliga inom kvalitativ forskning, och det innebär att urvalet görs utifrån målen med undersökningen (Bryman, 2018:498). Då studien handlar om socialsekreterares upplevelser kring hot och våld i samband med sitt arbete så är vårt urval väldigt styrt eftersom studiens frågeställningar endast kan besvaras av denna yrkesgrupp inom denna organisation.

4.5 Presentation av intervjupersoner

Alla intervjupersoner som har deltagit i studien har arbetat på ekonomiskt bistånd i olika kommuner i Sverige. För att garantera intervjupersonernas anonymitet kommer vi att benämna dem med ett fiktivt namn från A till F.

Audrey är en kvinna och är utbildad socialpedagog och har jobbat på ekonomiskt bistånd i två år. Belle är en kvinna och utbildad socionom. Hon har arbetat på ekonomiskt bistånd i två och ett halvt år. Chloe är en kvinna och utbildad socionom och har arbetat som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i ett år och några månader. Davika är en kvinna och har gått på socionomprogrammet i ett annat land i Europa. Hon har arbetat som socialsekreterare på ekonomiskt bistånd i fyra år. Estelle är en kvinna och utbildad socionom. Hon har arbetat som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd i tio år. För närvarande arbetar hon på mottaget på ekonomiskt bistånd. Fleur är en kvinna och utbildad socionom. Hon har arbetat på ekonomiskt bistånd i fyra år. Hon har tidigare även arbetat som konsult.

4.6 Bearbetning och analys

Transkriberingen av det insamlade materialet har skett direkt efter att intervjuerna har genomförts. Efter att vi hade transkriberat allt material så började vi med att sortera och koda det. Jönsson (2010) skriver att syftet med kodning är att sortera materialet för att få fram eventuella mönster och samband. Man kan ordna materialet genom att sortera det utifrån olika kategorier och begrepp (Jönsson, 2010). Enligt Lind (2013) är resultatet av intervjuerna som har genomförts ofta i verbal form och är inte heller standardiserade. Det finns därför krav på hur materialet ska bearbetas och presenteras. Han menar att man kan göra detta genom att antingen använda nyckelbegrepp eller tematisera materialet (ibid.) Vi kodade materialet genom att använda oss av olika färger där en färg hör ihop med en kategori. De kategorier som vi använde när vi började koda var definitionen av begreppen hot och våld, upplevelser, påverkan och coping där varsitt ämne var kopplat till olika färger såsom ljusblå, röd, orange och mörkblå.

Efter att vi genomfört kodningen så delade vi in materialet, som vi skulle använda i analysen, i olika teman då vi i den här studien valt att använda oss av en tematisk analysmetod. Bryman (2018) skriver att tematisk analys är ett av de vanligaste sätten som man använder för att

analysera kvalitativa data (Bryman, 2018). Sedan valde vi ut de teman som vi kommer att använda oss av när vi ska analysera materialet. Dessa teman kommer att presenteras i form av underrubriker under kapitlet "Resultat och analys".

4.7 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Nedan följer en presentation kring reliabilitet, validitet och generaliserbarhet i relation till den här studien. Reliabilitet och validitet är ord som ofta används när man pratar om olika metoders tillförlitlighet som i exempelvis i en kvantitativ metod. Lind (2014) skriver att i kvalitativ metod använder man sig av orden autencitet och pålitlighet. Han skriver att autencitet avser dataunderlagets äkthet. Begreppet pålitlighet innebär att forskningsarbetet genomförs på ett så konsekvent sätt som möjligt och att andra utomstående kan bedöma de procedurer som använts i forskningsprocessen. Det innebär även att underlaget tar upp det som undersökningen avser vilket är det man ska forska om.

Det finns ytterligare begrepp som används i kvalitativ metod för att beskriva metodens tillförlitlighet. Ahrne och Svensson (2017) använder sig av begreppet trovärdighet. För att göra en studie trovärdig finns det två begrepp man kan använda sig av, transparens och återkoppling till fältet. Författarna skriver att transparens betyder genomskinlighet vilket innebär att läsarna måste kunna kritisera och diskutera texten man skrivit. För att kunna diskutera och kritisera en text krävs det att man avslöjat tillräckligt mycket information om hur man till exempel gått tillväga för att samla in empirin. Detta kommer vi att göra genom att skriva ut precis hur vi har gått tillväga och inte dölja information som inte passar in i vår studie eller resultatet vi får fram. Det andra begreppet är återkoppling till fältet vilket innebär att man går tillbaka till de som varit med i studien och låter de ge sina synpunkter på det som skrivits. Detta kommer vi att göra då vi redan i stadiet där vi sökte intervjupersoner informerade de att de skulle få tillgång till uppsatsen när den är klar. Detta innebär att vi kommer att uppfylla de två krav som Ahrne och Svensson (2017) skriver om.

4.8 Etiska övervägande

Den här studien har följt de fyra allmänna huvudkraven inom forskning enligt Vetenskapsrådet (2002), nämligen informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Dessa fyra forskningsetiska principer används för

att skydda individer som medverkar i vetenskapliga studier. Nedan följer en presentation kring de fyra forskningsetiska principerna.

Informationskravet innebär att forskare skall informera personer som medverkar i undersökningen om det aktuella syftet. Personer, som kommer att delta i studien, ska informeras om att deras medverkan är frivillig samt att de har möjlighet att avbryta sin medverkan när de vill. Informationen som ges ska omfatta alla avgörande delar som kan ha påverkan på deltagarnas villighet att medverka i studien.

Samtyckeskravet innebär att forskaren skall få samtycke från personer som kommer att delta i studien. Det innebär att deltagarna har rätt att bestämma över sin medverkan. Om deltagare är minderåriga skall forskaren inhämta samtycke från dennes föräldrar eller vårdnadshavare.

Konfidentialitetskravet innebär att alla uppgifter om de personer som medverkar i studien skall behandlas konfidentiellt samt behandlas på så sätt att de ej kommer att skadas. Deras personuppgifter skall lagras på så sätt att obehöriga eller utomstående ej kan få tillgång till uppgifterna.

Nyttjandekravet innebär att alla uppgifter och material som samlas in från deltagarna används endast för det aktuella forskningsändamålet. De insamlade materialen skall ej utlånas för såväl kommersiellt bruk som andra icke-vetenskapliga syften.

Nedan kommer en redovisning över hur vi följt de fyra allmänna forskningskraven. Efter att vi fick svar från de personer som ville ställa upp i studien så tog vi kontakt med dem via Facebook och e-post. Deltagarna fick informationsbrev angående studiens syfte samt vilket område som studien avsåg att undersöka. Vidare informerades deltagarna att det är frivilligt att medverka i vår studie samt att de hade möjlighet att avbryta intervjun när som helst. Innan vi började utföra intervjun har vi muntligt informerat om vår studie, hur länge intervjun kommer att pågå och att samtalet kommer att spelas in. Deltagarna informerades även att deras uppgifter kommer att behandlas anonymt samt att uppgifterna endast kommer att användas i vår studie.

Eftersom vi har valt att utföra intervjuerna via telefon så finns det en del etiska överväganden vi bör tänka på. Ett etiskt övervägande vi har varit tvungna att göra är hur vi genom ett telefonsamtal ska avgöra om intervjupersonen känner sig obekvämt och vill avbryta. Om vi hade intervjuat personerna vid ett fysiskt möte så hade detta varit enklare att se och då hade man som intervjuare själv kunnat avbryta eller ta en paus när samtalet blir för jobbigt. I det

här läget har det varit svårt för oss att avgöra hur intervjupersonen känner via telefon. Alla insamlade uppgifter som vi har fått under studiens gång har behandlats konfidentiellt för att säkerställa att det inte finns någon obehörig som kan få tillgång till dem. Vi har valt att avidentifiera deltagarna genom att använda fiktiva namn istället för deras riktiga namn. Enligt Vetenskapsrådet (2002) ska deltagarna i studien få möjlighet att läsa genom studien eftersom de har rätt att få veta hur deras uppgifter har använts samt vilka slutsatser forskaren har kommit fram till. Vi har kommit överens med deltagarna om att vi kommer att skicka studien till dem när den är klar så att de på det sättet får ta del av studien. Vi har fått vara väldigt medvetna om att detta är ett känsligt ämne som vi undersöker. Detta har gjort att vi har fått vara försiktiga under intervjuerna och känna av situationen om intervjupersonerna börjar att tycka att det känns jobbigt. Vi har även varit tvungna att vara försiktiga när vi har använt materialet så att vi inte avslöjar information om intervjupersonernas identitet och uppgifter.

5. Resultat och analys

I detta kapitel följer en analys av vad som framkommit under de sex intervjuerna vi har genomfört med socialsekreterarna som arbetar på ekonomiskt bistånd. Kapitlet kommer att delas upp i olika delar där varje del besvarar en frågeställning. Detta kapitel kommer att analyseras med hjälp av de teoretiska utgångspunkterna coping, KASAM och ett perspektiv inom symbolisk interaktionism, nämligen det dramaturgiska perspektivet som myntades av Erving Goffman.

5.2 Upplevelser och definitionen av begreppet hot

När det kommer till frågan kring begreppet hot svarar samtliga socialsekreterare att hot handlar om verbala uttryck och att det kan ske i mötet mellan socialsekreterare och klienter men även per telefon. Nedan följer ett par citat som visar hur intervjupersonerna svarar kring frågan om begreppet hot.

Hot är väl som sagt...det är ju mer verbalt isåfall. Det som vi får höra på telefon eller i möten och så från klienter (Estelle)

[...] jag tänker ju hot ja när en person hotar dig "Jag ska döda dig och jag ska göra det och det" (Audrey)

Det är väl mest att jag tänker att hot är verbalt (Fleur)

Ja när klienter till exempel uttrycker hot mot mig eller när klienten hotar mig med någonting. (Davika)

Samtliga intervjupersoner beskriver definitionen av begreppet hot på ett liknande sätt. Arbetsmiljöverket (2011) har i sin rapport skrivit att begreppet hot kan innebära antingen muntliga eller skriftliga hotelser om skadegörelse eller fysiskt våld. Vid frågan om hur socialsekreterare upplever hot från klienterna så svarar Belle att hon har upplevt massor av hot från olika klienter. Hon uppger att hon har blivit hotad fysiskt och per telefon. Vidare berättar Belle att hon har varit i en situation där klienten hotade henne att denne skulle ta livet av sig på grund av denne inte var nöjd med beslutet hon hade tagit. Fleur svarar på denna fråga att hon har haft klienter som väntat på henne utanför hennes arbetsplats. Hon berättar vidare att det fanns en klient som höjde sin näve mot henne under ett möte.

Upplevelserna av de hotsituationer som intervjupersonerna varit med om var alla liknande. Alla intervjupersoner beskrev liknande situationer och vilka situationer de upplevde som hot och varför de inte upplevde andra situationer som hotsituationer. Intervjupersonerna beskrev även situationer som ansågs vara mer allvarliga än andra och förklarade varför det var på det här viset. Tidigare forskning (Arbetsmiljöverket, 2018) har visat att socialsekreterare ofta är vana vid att utsättas för hot, då de antar att det ingår i arbetet. Detta kan vara anledningen till att varför de inte anser att vissa situationer är allvarliga eller varför de inte tar det lika allvarligt när en viss klient utför hoten, då de kan vara vana vid att utsättas för liknande situationer på arbetet.

Ytterligare en intervjuperson beskrev upplevelsen av en hotsituation på det här viset:

Jag tänker ju hot när en person hotar dig "Jag ska döda dig och jag ska göra det och det" Sen är det intressant i detta arbete för att hot beror på vilken klient du möter för att vissa personer kan uttrycka sig på ett sätt och om man inte känner klienten tar man det som ett hot. Men när man känner personen och är så van så tänker man "äsch det går över imorgon, imorgon kommer han att ändra sig" (Audrey)

Utifrån detta citat kan man se att upplevelsen av att utsättas för hot ändras beroende på vem som uttryckte hotet. En annan typ av upplevelse som intervjupersonerna uttryckte var att de

upplevde att de blev hotade för att klienterna ville skrämma dem. Det var även så att socialsekreterarna upplevde hoten olika allvarligt beroende på vad det var för typ av hot som klienterna uttryckte.

Man kan bli kallad både det ena och det andra., men ibland är det också det här att jag vet var du bor eller jag väntar på dig efter jobbet, asså det är den typen av hot det också kan vara. Oftast kan det vara någon som säger såhär “om du inte gör det här kommer jag att kontakta tv och tidningen” Den är väldigt vanlig och något de har rätt att göra men många tar till den. Då upplever man det inte lika allvarligt som att någon har kollat upp var en bor. (Fleur)

5.3 Upplevelser och definitionen av begreppet våld

Begreppet våld kan tolkas på olika sätt. Enligt Isdal (2017) finns det olika typer av våld som exempelvis fysiskt våld, psykiskt våld och materiellt våld. Sarkisian och Portwood (2003) skriver i sin studie att fysiskt våld är en av de tre vanligaste typer av våld som kan förekomma inom den sociala sektorn. Intervjupersonerna som har deltagit i denna studie beskriver att våld oftast handlar om fysiskt våld.

När det kommer till frågan kring definitionen av våld så svarar socialsekreterarna Estelle och Chloe att våld handlar om fysiskt våld.

[...]våld är ju mer att det blir fysiskt (Estelle)

Hot och våld. Våld är fysisk tänker jag, sen är hot verbalt [...] jag vet inte hur man kan tolka det på ett annat sätt (Chloe)

Det finns dock två socialsekreterare som svarar att våld också kan vara psykiskt. Belle svarar i intervjun att våld kan vara fysiskt och psykiskt. Hon berättar att våld kan vara exempelvis vara när man utövar en påtryckning mot någon eller att man gör någonting mot någon annan person. Samma definition återspeglas hos Audrey som även hon anser att våld kan vara antingen fysiskt våld eller psykiskt våld. Hon exemplifierar med att fysiskt våld kan vara att klienterna använder någon form av fysisk styrka såsom slag eller handgrepp. Vidare uppger Audrey att psykiskt våld kan exempelvis vara kränkningar som när någon uttrycker fula och hemska saker.

Asså våld är ju våld. Det är när du utövar påtryckning eller gör någon på någon annan som inte är frivilligt så att säga. Sen kan det vara fysiskt, psykiskt [...] (Belle)

Våld kan ju vara psykiskt. Psykiskt våld sen finns det fysiskt våld och fysiskt våld är när klienten kanske slår eller mer tar handgrepp eller mer så [...] Men sen tänker jag psykiskt våld. Man kan ju kränka, säga dumma saker man kan uttrycka sig, säga fula ord man uttrycka sig mer eller mindre hemskt. (Audrey)

Utifrån citaten ovan framkommer det att Estelle, Chloe, Belle och Audrey beskriver begreppet våld på ett liknande sätt, det vill säga att våld handlar om ett fysiskt uttryck. Socialsekreterarna Belle och Audrey beskriver vidare att våld även kan vara psykiskt våld.

Vid frågan kring hur socialsekreterare upplever våld i samband med sitt arbete så berättar Estelle att hon har varit i en incident där hon själv hade utsatts för fysiskt våld från klienten. Hon berättar att hon pratade med sin klient i ett väntrum och hon hade gett ett besked till henne. Efter det att klienten hade fått beskedet så slog hon till Estelle på huvud eftersom hon inte var nöjd med beskedet. Estelle berättar vidare att hon hade gjort en polisanmälan efter den inträffade incidenten. Klienten blev dömd för våld mot tjänsteman.

[...]den incidenten som jag var med var en kvinna som jag pratade med i väntrummet och som det var inget liksom dåligt besked eller hon var inte hotfull eller så, hon var väldigt psykisk sjuk. Så när jag hade gett henne ett besked som hon inte var nöjd med så slog hon till mig i huvudet och det blev en polisanmälan. Hon kom aldrig på rättegångarna. Hon blev ju dömd i sin frånvaro då. Hon blev ju dömd för våld mot tjänsteman och fick en månad fängelse. (Estelle)

Resterande av intervjupersonerna uppger att de inte har utsatts för våld från sina klienter. De uppger att fysiskt våld inte är lika vanligt som hot. De menar att det som oftare förekommer är verbala hot eller hårda ord från klienternas sida. Dock uppgav alla socialsekreterare att en kollega eller någon annan de hört talas om varit utsatta för fysiskt våld. Precis som alla socialsekreterarna berättar så skriver Littlechild (2005) i sin studie att fysiskt våld är relativt ovanligt inom den sociala sektorn. Han menar att verbala hot och trakasserier är en vanligare typ av hot som ofta förekommer inom den sociala sektorn.

5.4 Hur påverkas socialsekreterare av att utsättas för hot och våld i arbetet av klienter?

Vid frågan kring hur socialsekreterarna påverkades av att utsättas för hot och våld hade några socialsekreterare snarlika berättelser. De uppgav att de påverkades inte bara psykiskt men även fysiskt. Nedan följer några citat där socialsekreterare beskrivit hur de påverkas av att utsättas för dessa situationer.

Ja det är klart det gör det, man går runt och tänker att, man är väldigt osäker i den rollen när man har försörjningsstöd för det är mycket individuella bedömningar samtidigt är det att man får följa riktlinjer som är politiskt styrda och vi har ju en chef med som bestämmer över oss och många gånger när de blir sådana situationer när de går igång och blir arga då känner man sig utlämnad. Man blir ju upprörd för att jag har ingenting att göra med detta. Det är inte mitt fel. Det är inte mig du ska bli arg på, så känner man. Men det är klart att när man står där... du kan tänka dig att någon står där och skäller ut dig och kallar dig massa fula namn. Hjärtat börjar rusa iväg och man blir ju sådär svettig men man försöker hålla sig lugn och man kan inte hantera det här för vi är inte mer än människor. (Audrey)

Då när det var den händelsen när jag blev slagen så var det nog efter var det ju chock och så sen var det ju när jag kom till jobbet sen så var man kanske lite mer rädd att, att gå genom receptionen, rädd för att möta personen, vad kommer att hända då, vad kommer dem säga då. En månad efter detta hade hänt bytte jag arbetsplats, det var inte av den anledningen. Jag hade sökt annat jobb och hade fått ett annat jobb, och då var min första koll där, nästan när jag kom... hur larmar jag, och vem ser om nånting skulle hända här just det och så. Så det är väl kanske mer försiktighet tänk som jag fick efter den händelsen (Estelle)

Enligt Littlechild (2005) kan effekterna av att man tänker på tidigare upplevda hot- eller våldssituationer vara chock, depression, oro eller rädsla. Vidare skriver Mueller och Tschan (2011) att den som har utsatts för dessa situationer troligtvis kommer att bli oroliga för nästa anfall. Detta kan i sin tur orsaka en mental smärta och påfrestning som kan leda till att personen vill byta arbetsplats. I Estelles fall kan detta kopplas till hennes rädsla att gå genom receptionen då hon var rädd att stöta på klienten igen samt hennes tankar kring hur larmrutinerna fungerade på hennes nya arbetsplats. Larsson och Lindgren (2012) menar att

det i en situation där rädslan inte får något utlopp i en handling att det kan övergå till ångest. De som har ett arbete där det uppstår hotsituationer och konflikter där dessa situationer även skapar rädsla och man förväntas hantera situationerna och inte kan fly från dem, då är det denna rädsla som sedan kommer att övergå till ångest. Detta kan möjligtvis leda till ångest för både Audreys del men även Estelles del om de inte kan hitta ett sätt att hantera sina känslor. Socialsekreterare kan inte fly från situationen utan får istället hantera situationen genom att inte tillåta sig känna rädsla när den uppstår, utan att hantera detta i ett senare skede när besöket är över. Samtidigt säger Audrey att vi är inte mer än människor utan även de professionella reagerar i sådana situationer, när någon är arg och skriker på en och till och med hotar dig. Detta kan tolkas som att hon är medveten om det som sker i rummet och är medveten om att hon får hantera de känslor som uppstår efteråt när hon inte befinner sig i den situationen längre.

De flesta av intervjupersonerna beskrev sin påverkan på liknande vis och vilka känslor de upplevde och hur de upplevde hot och våldssituationer när de uppstod på arbetet. Dock skiljde det sig åt när Davika och Fleur intervjuades. De beskrev att de inte påverkades särskild mycket när de utsattes för hotsituationer på arbetet. De hade ett annorlunda sätt att påverkas av dessa situationer när de uppstod på arbetet. Som författarna Larsson och Lindgren (2012) skriver kan människor utsättas för samma stressor men personerna kan reagera på olika sätt och det kan bero på en del olika saker. Författarna tar upp exempel på hur tolkningar av situationerna kan vara olika beroende på hur man upplever situationen. De skriver att den subjektiva upplevelsen kan påverka hur starkt man känner att stressen är. En person som möter en hotfull klient som upplever sig själv som en god människokännare och som tänker att klienten inte har för avsikt att genomföra sina hot känner inte av stressen lika mycket som en person som tänker att klienten är ute efter att skada mig och att man känner sig väldigt utsatt. Den förstnämnda personen kan man anta har en problembaserad coping där hon fokuserar på de realistiska tolkningarna av hoten. Hon ser hoten för vad det är och börjar inte att inbilla sig en massa saker som ännu inte har hänt. Exempelvis att klienten är ute efter att skada dig.

Jag känner mig inte stressad över olika, man säger...olämpliga samtal. Jag känner att jag hanterar dem jättebra [...] Det är ingenting som jag tar väldigt personligt [...]
Eftersom man jobbar du vet, alla är påverkad av ekonomin. Så jag tror att klienterna

just de var i min sektion ekonomiskt bistånd rehab. Här finns folk som är mest psykisk sjuka, fysisk sjuk och som inte kan så bra svenska som inte förstår hur det funkar [...]det är klart att de hotar folk, socialsekreterare för att få pengar (Davika)

Så att man liksom skakar av sig det ganska fort och man tycker att det är en del av arbetet man reagerar inte så mycket. Man är så van vid dessa situationer. (Fleur)

De svaren Davika och Fleur uppgav under intervjun när frågan ställdes om hur de hanterar sina känslor när det uppstår en hot- eller våldssituation på arbetet visar att de inte påverkas på samma vis som de andra intervjupersonerna. Larsson och Lindgren (2012) skriver om hur stress kan påverka människor olika. Det Davika berättar under intervjun om att hon inte känner sig stressad över situationer som kan upplevas som hotfulla samt Fleurs beskrivning om hur hon inte reagerar så mycket då det är en del av arbetet samt att hon är så van kan förklaras genom hur människor tolkar olika situationer. Om man tittar på hur Davika förklarar hur hon påverkas av situationerna kan man se att det kan vara så att hon tänker liknande som det exemplet Larsson och Lindgren (2012) skriver om avseende personen som har en problembaserad coping. Davika har alltså haft en tanke om att klienterna inte menar att hota och att det finns hjälp att få och att det kommer att lösa sig. Författarna (ibid.) har även andra förklaringar till hur personer kan påverkas olika av att utsättas för vissa situationer. En del individer kan tolka en del situationer på ett sätt så att ingen stress utlöses, detta innebär även att individen inte kommer att ta del av stressens fördelar. Individen blir då mindre alert, uppmärksamheten minskas och man har en lägre handlingsberedskap än vad som kanske hade behövts i situationen. Detta kan vara positivt i en del situationer eftersom om stresspåslaget blir för stort kan detta innebära att förmågan att kunna handla rationellt minskas. Det logiska tänkande kan blockeras samt att uppmärksamhetsfältet minskas vilket innebär att man kan missa viktig information om vad som sker i omgivningen (ibid.)

Davikas förklaring angående hur hot och våldssituationer påverkar henne kan även förklaras genom att använda Goffmans (2014) begrepp *frontstage* och *backstage*. Goffman menar att frontstage är där en individ framträder, här kan det anses vara ett försök att upprätthålla och förkroppsliga särskilda normer som denne vill ge intryck av att leva upp till. Detta är stället där personen framträder och ska visa upp en viss fasad för de som står framför scenen.

Goffman (2014) skriver om hur en individs framträdande i den främre regionen kan uppfattas som ett försök att ge intryck att hans aktivitet i den främre regionen upprätthåller och förkroppsligar vissa normer. Detta kan tyda på att Davika vill visa att hon upprätthåller vissa normer som finns genom att inte visa för publiken att hon påverkas av att utsättas för hot- och våldssituationer.

Sammanfattningsvis har vi utifrån intervjuerna sett att några socialsekreterare påverkades på snarlika sätt medan Davika och Chloe påverkades på ett annorlunda sätt. De flesta socialsekreterare uppger sig påverkas av hot och våldssituationer och att de då blir stressade och rädda. En socialsekreterare uppgav även att hon blev svettig och att hon kunde uppleva att hjärtat började att rusa iväg. Det som var mest tydligt under intervjuerna är hur stress i en situation påverkade intervjupersonerna. Den tydligaste skillnaden man kan se i hur situationerna påverkar personerna olika är hur intervjuperson Davika och Chloe uppgav att de inte påverkades så mycket av att utsättas för framförallt av hotsituationer.

5.5 Vilka copingmekanismer har socialsekreterare för att hantera hot och våldssituationer på arbetet?

Larsson och Lindgren (2012) beskriver begreppet copingstrategier som ett sätt människor använder för att hantera hot och andra kritiska situationer. De skriver att människor använder sig av copingstrategier som ett sätt att bemöta, försöka bemästra och anpassa sig till de inre och yttre krav och den stress som orsakas av vissa situationer. Det finns även andra sätt att beskriva begreppet coping som exempelvis genom Antonovskys teori KASAM. Antonovsky (2005) menar på att den tredje komponenten i teorin KASAM är begreppet meningsfullhet. När en situation uppstår innebär detta att en person med ett högt värde på meningsfullhet inte drar sig undan när de ställs inför en utmaning eller ett problem.

Chloe beskriver i citatet nedan att man får hantera utmaningen som man står inför och att man inte kan bete sig hur som helst mot klienter. Hon uppger att hon försöker att hantera situationen på det sättet hon anser är "rätt". Flera intervjupersoner svarar på ett liknande sätt, det vill säga att de försöker att hantera situationen på plats innan det måste ta till andra åtgärder. Larsson och Lindgren (2012) skriver om känsla av kontroll. Författarna menar att

kontroll kan beskrivas på två olika sätt, nämligen faktiskt kontroll och kognitiv kontroll. Den faktiska kontrollen handlar om att rent faktiskt och konstruktivt kunna hantera och styra en hotfullsituation så att hotet avbryts.

det som jag försöker göra liksom är att trycka ner mina känslor istället för att handskas med situationen på ett såhär på ett rätt sätt. Jag får ju inte bete mig hur som helst heller mot klienter oavsett hur upprörda de blir, utan att ja jag får trycka ner mina känslor och handskas med dem senare då när jag kommer ut ur besöket, utan jag får liksom förklara för personer att det här är inte ok och om det fortsätter måste vi avbryta besöket så. Det är egentligen där och då där jag tillåter mig inte att känna att jag är rädd eller upprörd eller så, utan då försöker jag hålla ett lugn, trycka ner mina känslor och sen handskas med det när jag kommer ut ur besöket. (Chloe)

Nedan följer ett citat som visar hur Belle förklarar hur hon hanterade en situation som hände en kollega. Det här citatet kommer att förklaras genom Antonovskys teori KASAM.

[...] det som blir tydligt för ungefär ett år sedan när jag jobbade i ett annat stadsområde då var det faktiskt en kollega där en klient följde efter henne hem och stod i hennes port och ringde på där, hon fick ringa och då kom polisen och häktade honom. Då blev det lite annorlunda lite tydligare. Så då har jag faktiskt tagit bort allt om mig på alla ställen det går på, vad det gäller sociala medier, hitta, ratsit allting sånt för att skydda mina anhöriga (Belle)

Enligt Antonovsky (2005) är hanterbarhet en komponent i teorin KASAM. Han skriver att de personer som har hög känsla av hanterbarhet inte kommer att känna sig som ett offer för omständigheterna när det sker olyckliga saker i livet. En sådan person kommer att kunna klara av att hantera situationen och inte sörja för alltid. Som det framgår i citatet ovan är detta något Belle råkat ut för. Belle har påverkats av den händelse som hände hennes kollega. För att hantera denna situation så valde hon att skydda sig och sin familj för att förhindra att samma sak hände henne. Hon valde därför att hantera händelsen genom att ta bort sig från sociala medier och webbplatser som tillhandahåller personuppgifter. Hon valde istället att aktivt ta itu med situationen och göra någonting åt det istället för att vara passiv, som

Antonovsky (2005) menar kan ske om man har en hög känsla av hanterbarhet och att man då inte kommer känna sig som ett offer för omständigheterna. Genom Antonovskys (2005) begrepp hanterbarhet kan man förklara Belles handlingar och varför hon valde att hantera situationen på det här viset.

Antonovsky (2005) skriver att hanterbarhet handlar om individens förmåga att hantera och möta olika situationer. Begreppet hanterbarhet handlar även om de resurser och hjälp som finns i dennes nätverk. Den här hjälpen och resurserna kan vara till exempel familj, vänner och kollegor, eller någon som man känner att man kan lita på. Att man kan prata med sin chef när någon hot- och eller våldssituation inträffat kan tyda på att man har en stark KASAM (Känsla av sammanhang) eftersom man alltid kan vända sig till sin chef och att man har cheferna som stöd. Intervjupersonerna berättar om att de har kollegor på sin arbetsplats som de kan ventilera med och att de kan stötta varandra när något besvärande inträffat. Alla intervjupersonerna tog på något vis upp att de har kollegor som kan stötta dem i situationer där de blivit utsatta och att de har kollegor som de kan prata med om de är osäkra på hur de ska hantera en situation eller om de agerat rätt eller fel i en situation. Detta visar att de enligt KASAM har en hög nivå av hanterbarhet. Även författarna Larsson och Lindgren (2012) lyfter upp allmänna råd för stresshantering enligt stressforskaren Lennart Levi (2001), där de skriver att ett av de allmänna råden är att det är viktigt att man söker och ger stöd inom sitt sociala nätverk. Man ska inte vara rädd för att be om hjälp eller berätta för andra om sina problem, upplevelser och känslor. Nedan kommer några citat som visar hur intervjupersonerna kunde uttrycka sig om hur de hanterade hot- eller våldssituationer.

vi är en väldigt bra arbetsgrupp och det blir en stor skillnad. Vi kollegorna är bra på att prata med varandra och ibland när man haft sådana jobbiga klienter då brukar man vända sig till varandra och prata av sig och det hjälper ju att man får ut det man varit med om. (Audrey)

[...] chef som är väldigt bra som har backat upp med stöd och ja jag upplever mina kollegor är väldigt bra på att stötta och vara behjälpliga i det så att säga. Jag tycker att det handlar om att jag har ett bra nätverk på jobbet som stöttar upp i såna situationer. (Chloe)

Det intervjupersonerna beskriver om hur de med kollegorna kan prata om det som hänt eller diskutera med varandra om de gjort rätt eller fel i ett ärende kan förklaras med Goffmans (2005) begrepp bakre regionen. Det är här enligt Goffman som teamet, i det här fallet socialsekreterarna, kan gå igenom sina framträdanden. Det är även här man kan släppa sin fasad, vila upp sig och vila från sina repliker. I det här sammanhanget skulle handledningen med kollegorna klassas som den bakre regionen. Det är här de får släppa sin fasad som de måste upprätthålla under klientmötet och prata med kollegorna om hur "framträdandet" gått och hur man kan göra för att lösa situationen där klienten blivit arg och hotfull. Det är i den bakre regionen där man får göra upp en plan för hur man ska hantera situationen och hantera klienten nästa gång en sådan situation uppstår. Samtliga intervjupersoner beskriver att de efter klientmötet har valt att prata med sin chef/kollegor under handledningen men även direkt efter att mötet har skett. Där har också åtgärder tagits för att förhindra att klienter upprepar sitt beteende. Audrey beskriver en sådan åtgärd i nedanstående citat.

Ja asså vanligtvis det som jag sa om det är en arg klient som kränker då ska vi försöka begränsa våra telefontid med klienten så om tex klienten ringer och börjar att svära och säga dumma saker är det bara att lägga på luren. Sen skriver vi kanske ett mejl eller e post att nu har vi en begränsad tid att prata med dig, du får samla dina frågor då tar vi det en gång i veckan. För då blir det bara en gång i veckan vi behöver ta det samtalet men klienten. (Audrey)

Audrey uppger att hon bland annat valt att begränsa sin telefonkontakt med en viss klient till en gång i veckan för att hon inte ska behöva hantera klientens hot och aggressivitet varje dag. Hon har valt att hantera situationen i den bakre regionen tillsammans med kollegor, det vill säga i handledningen. Hon har sedan i den främre regionen visat upp detta för klienten genom att säga att klienten bara får ringa en gång i veckan och ta upp sina frågor.

Svensson et.al (2008) skriver att handledning på arbetsplatsen är ett sätt att komma in i gruppens normer och värderingar som finns i arbetsgruppen. Då en del av intervjupersonerna uppgav att handledningen är ett sätt att få stöd när en hot- och våldssituation uppstår är det viktigt att reflektera över hur en arbetsgrupp förhåller sig till dessa situationer. Littlechild (2005) och Virkki (2008) skriver båda i sina respektive studier att socialsekreterarna inte

alltid vill anmäla hot och våld när de uppstår då de är rädda att ses som inkompetenta när det gäller att hantera sådana situationer.

Virkki (2008) skriver även att socialsekreterarna inte vill rapportera att det sker våld och hotsituationer på arbetet eftersom dessa situationer ofta kopplas till skuld och skam. Upplevelsen av att man inte är professionell nog samt rädslan för negativa reaktioner från chefer och kollegor agerar som en barriär för att rapportera våld och hotsituationer. En av intervjupersonerna uppgav att de faktiskt inte pratade på arbetet om hur man skulle gå tillväga för att anmäla när det uppstod hot- och våldssituationer på arbetet. Hon visste därför inte riktigt hur det gick till vid en anmälan. Detta är ett exempel som kan tyda på att det i hennes arbetsgrupp inte pratas så mycket om dessa situationer. Hot- och våldssituationer uppstod på hennes arbetsplats för det har hon berättat, men samtidigt så pratade de inte om hur de skulle göra för att anmäla en sådan händelse. Hon uppgav även att de inte gjort en anmälan till någon i de fall en kollega blivit hotad. Detta kan vara ett sätt att hantera situationen i en arbetsgrupp där man inte pratar om dessa situationer och inte minst där man inte anmäler händelserna heller. Att inte prata om det kan vara ett sätt att hantera situationerna för kollegorna då det kan vara så att de blivit vana vid att ta hand om det själva. Kopplat till tidigare forskning kan detta indikera på att det finns en viss skuld och skam i att inte kunna hantera dessa situationer på egen hand där det kanske anses att man ska kunna göra det som professionell.

Det man har kunnat se när det kommer till hur man hanterar olika situationer är att socialsekreterarna hade alla liknande sätt att hantera hot- och våldssituationer. Alla beskrev att de kunde hantera situationen med hjälp av stöd från omgivningen bland annat kollegor och genom handledning. Alla intervjupersonerna beskrev på något vis att de fick hantera sina känslor som uppstod under mötet när klienten hade gått eller efter mötet avslutades. De beskrev att de var tvungna att agera på ett visst sätt under mötet och kunde inte låta sina känslor styra.

6. Diskussion

6.1 Sammanfattning av frågeställningar

1. Hur upplever socialsekreterare situationer där hot och våld förekommer på arbetet?
Och hur definierar de begreppen hot och våld?

Det vi har sett är att enbart en av sex socialarbetare hade utsatts för fysiskt våld. Detta innebär att vår studie har fått fokusera mer på hotsituationerna och vad det innebär för socialsekreterarna att bli hotade på arbetet. Dock hade alla socialsekreterare haft en kollega eller hört om någon annan socialsekreterare som tidigare hade blivit utsatta för fysiskt våld. Två av socialsekreterarna definierade våld som både fysiskt men även psykiskt våld, medan resterande av socialsekreterarna förklarade begreppet våld som en fysisk handling. Begreppet hot förklarade socialsekreterarna med att det är ett verbalt uttryck som exempelvis när någon uttrycker att de ska ”döda dig”. Vi har även kunnat se att upplevelsen av att utsättas för hot ändras beroende på vilken klient som uttryckte hotet. De kunde upplevas som mindre eller mer allvarligt av vissa klienter.

2. Hur påverkas socialsekreterare av att utsättas för hot och våld i arbetet av klienter?

Vi har även kunnat se att de flesta socialsekreterarna i studien påverkades både fysiskt och psykiskt av att utsättas för hot- och våldssituationer. De beskrev att de kände en stress och rädsla under och efter att en situation uppstått på arbetet. Två av intervjupersonerna beskrev hur de inte påverkas anmärkningsvärt när dessa situationer uppstod. En av dem förklarade att hon var van vid dessa situationer och att hon därför inte påverkades så mycket.

3. Vilka copingmekanismer har socialsekreterare för att hantera hot och våld i arbetet?

Resultatet har visat att socialsekreterarna oftast vänder sig till sina kollegor efter att de blivit utsatta för en hot- eller våldssituation för att få stöd och hjälp i hur de ska hantera situationen. Resultaten har även visat att de flesta intervjupersonerna valde att hantera sina känslor som uppstod under klientmötet efter klienten har gått för att visa att de är professionella. Utöver detta var det en intervjuperson som valde att ta bort all information om sig som person på sociala medier som ett sätt att hantera en situation som kollegan hade varit med om.

6.2 Slutdiskussion

I den här studien har de sex socialsekreterare som intervjuats berättat sina berättelser om hur socialsekreterare på ekonomiskt bistånd kan uppleva, påverkas och hur de hanterar hot- och våldssituationer på arbetet. I resultat- och analysdelen har vi kommit fram till att

upplevelserna skiljer sig åt beroende på vem man talar med, vad de anser klassas som hot- och våldssituationer och vad det innebär att bli utsatt. Det som vi fann väldigt intressant under studiens gång var att det var flera socialsekreterare som i början av intervjun kunde uttrycka sig genom att säga att de inte blivit utsatta för hot. Under intervjuns gång lade vi dock märke till att de kunde återberätta flera historier som enligt oss kan klassificeras som hotsituationer. Det kan bero på att socialsekreterarna har en större tolerans mot hot- och våldssituationer än vad vi har. Under intervjuns gång ändrades även de flesta intervjupersonernas syn på om de blivit utsatta eller inte för hot och våld på arbetet. Detta eftersom de flesta uppgav senare någon gång under intervjun att de hade blivit utsatta och kunde återberätta flera situationer som hade uppstått.

En annan tanke som vi hade under studiens gång är att socialsekreterarna inte anmäler så ofta när de blivit utsatta för hot eller våld. Vi har läst i tidigare forskning som visar på att det är få som vill anmäla brott då de är rädda att andra kommer att anta att de inte kan hantera dessa situationer innan de bland annat uppstår vilket kan medföra skuld- och skamkänslor. Utifrån detta har vi tänkt att intervjupersonerna kanske har blivit mer utsatta än vad de har berättat då de kanske är rädda över att ses som inkompetenta eller att de helt enkelt tänker att vissa situationer inte är värda att ta upp då de anser att de inte är så farliga. Detta kan möjligtvis bero på hur normer angående utsatthet för hot och våld ser ut på deras arbetsplatser som togs upp under analysen ovan. Det var en del intervjupersoner som inte visste hur man anmälde hot- och våldssituationer då man inte pratade om detta på arbetsplatsen. Det kan även vara så att socialsekreterarna upplevt en del hotsituationer att de blivit för vana vid det och inte tar det på lika mycket allvar längre. Det kan också vara så att socialsekreteraren inte tar hoten på så stort allvar ifall det rör sig om en klient som brukar hota denne.

6.2.1 Framtida forskning

Vi har under studiens gång funderat på vad vi skulle vilja forska vidare om. Vi skulle vilja göra en större studie med flera intervjupersoner eftersom vi tror att detta hade gett en mer rättvis bild över hur läget ser ut i hela Sverige. Då det fanns flera intervjupersoner som uppgav att de kände kollegor som blivit utsatta för både hot och våld på arbetet så innebär det att i en eventuellt större studie skulle finnas fler personer som upplevt fysiskt våld.

I framtiden så hade vi även kunnat gå vidare med den här studien genom att forska om ämnet ur ett könsperspektiv. Vi hade kunnat intervjua även män och se om det skiljde sig i utsattheten, hur de påverkas och hur de hanterar hot och våld på arbetet. Det hade varit intressant att se om kvinnor utsätts av hot och våld i större utsträckning och hur allt därefter skiljer sig åt beroende på kön. Detta hade dock varit en utmaning att forska om detta då det är en större del kvinnor som jobbar med socialt arbete än män. Ytterligare en idé om framtida forskning är att man kan forska om ålder har någon betydelse för vem det är som utsätts för hot- och våldssituationer på arbetet. Det var flera socialsekreterare som uppgav att kommunikationen är en anledning till att dessa hot- och våldssituationer uppstår. De uppgav att man måste vara tydlig från början för att det inte ska ske missförstånd. Detta har vi funderat vidare på och undrar om hög ålder innebär att man överlag blir mindre utsatt då man kan anta att man jobbat länge inom socialt arbete ju äldre man är. Dock kan man inte helt anta detta då det finns en del personer som är äldre som precis har börjat sin karriär inom ekonomiskt bistånd eller inom socialt arbete/myndighetsutövning. I annat fall hade man kunnat forska om sambandet mellan nyanställda och hot- och våldssituationer och om det finns en större risk att utsättas för dessa situationer desto mer ny du är på arbetsplatsen. Det finns i dagsläget inte så mycket forskning om ekonomiskt bistånd och hur situationen ser ut avseende detta. Det hade det varit intressant om fler hade forskat i ämnet. Detta är någonting som förhoppningsvis kommer att ske mer i framtiden.

7. Referenser

Aftonbladet - Larmrapport: Socialsekreterare flyr yrket (2018)

<https://www.aftonbladet.se/nyheter/a/yvBg4a/larmrapport-socialsekreterare-flyr-yrket>

Hämtad: 2020-04-16.

Alla socialkontor fick krav – hot och våldvardag för socialsekreterare (2018)

<https://www.av.se/press/alla-socialkontor-fick-krav--hot-och-vald-vardag-for-socialsekreterare/>

Hämtad: 2020-04-16.

Andersen, L. P. et al. Work-related threats and violence in human service sectors: The importance of the psycho-social work environment examined in a multilevel prospective study. *Work*, 59(1):141–154

Antonovsky, Aaron (2005). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och Kultur

Arbetsmiljöverket (2018) *Socialsekreterares arbetsmiljö*

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf>. Hämtad: 2020-04-15

Arbetsmiljöverket (2020) *Hot och våld*

<https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/hot-och-vald/>

Hämtad: 2020-04-16

Axelsson, Cecilia (2017) Var tredje inom socialtjänsten utsatt för hot eller våld i arbetet.

Akademikerförbundet SSR. <https://akademssr.se/post/var-tredje-inom-socialtjansten-utsatt-hot-eller-vald-i-arbetet> Hämtad: 2020-04-20.

Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2015). Intervjuer. I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (red) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber AB.

Goffman, Erving (2014). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag

JP Infonet (2018) Hot och våld är vardag för socialsekreterare – Arbetsmiljöverket kräver förbättringar.

<https://www.jpinfonet.se/kunskap/nyheter4/hot-och-vald-ar-vardag-for-socialsekreterare---arbetsmiljoverket-kraver-forbattringar/> Hämtad: 2020-04-20

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

Larsson, Olov & Mikael Lindgren (2012) *Hot och våld i arbetslivet*. Lund. Studentlitteratur AB

Lind, Rolf (2014). *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur

Littlechild, Brian (2005) The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers. *Journal of social work*, 5(1): 61-82

Macdonald, Grant & Frank Sirotich (2001) Reporting client violence. *Social work*, 46(2): 107-114.

Meuller, Sonja & Franziska Tschan (2011) Consequences of client-initiated workplace violence: The role of fear and perceived prevention. *Journal of occupational health psychology*, 16(2): 217-299.

Sarkisian, Gregor.V & Sharon G. Portwood (2003) Client Violence Against Social Workers: From Increased Worker Responsibility and Administrative Mishmash to Effective Prevention Policy. *Administration in social work*, 27(4): 41–59.

SFS 2019:909 socialtjänstlagen

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

Talas, Melek Serpil, Semra Kocaöz, & Selma Akgüç, (2011) ‘A Survey of Violence Against Staff Working in the Emergency Department in Ankara, Turkey’, *Asian Nursing Research*, 5(4), pp. 197–203.

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

Vikki, Tuija (2008) Habitual trust in encountering violence at work - attitudes towards client violence among Finnish social workers and nurses. *Journal of social work*, 8(3): 247–267.

Västra Götalandsregionen (2019) *Känsla av sammanhang (KASAM)*.

<https://www.vgregion.se/ov/ism/arbetsliv/organisatorisk-arbetsmiljo/kansla-av-sammanhang/>

Hämtad: 2020-05-12

Wikman, Sofia (2012). *Våld i arbetslivet utveckling, uppmärksamhet och åtgärder*.

Stockholm: Kriminologiska institutionen.

Bilaga 1.

Intervjuguide

Bakgrund:

- Kan du berätta lite om dig själv och din utbildning?
- Hur kom det sig att du har valt att arbeta inom ekonomiskt bistånd?
- Hur länge har du jobbat inom ekonomiskt bistånd?
- Kan du berätta om ditt arbete och dina arbetsuppgifter?

Definitioner:

- Hur skulle du definiera begreppen hot och våld? Finns det en skillnad i definitionen av begreppen om man pratar om hot och våld på ditt arbete?

Upplevelser kring hot och våld i samband med arbete:

- Har du upplevt en situation där det uppkommit hot och/eller våld på arbetet? (Hur har du upplevt detta?)
- Hur hanterade du den situationen/situationer när de uppstod? (önskar du att du hanterat situationen på ett annat vis?) (Vad gör du när du känner dig hotad)
- Vilken typ av våld har du varit med om?
- Hur vanligt det är? Hur ofta?
- Hur har detta påverkat dig och din arbetssituation?
(psykiskt, fysiskt, stress, rädsla)

Coping:

- Fick du det stöd du behövde när du upplevde en situation där det förekommit hot och våld?
- Om ja, hur då?
- Om nej, varför inte?

- Hur vanligt det är? Hur ofta?
- Om du har jobbat inom socialt arbete utöver på ekonomiskt bistånd hur har du upplevt hot och våld på den arbetsplatsen?
- När dessa situationer uppstår hur har du valt att hantera detta? (hur mår du då?)
- Finns det några åtgärder ni tar till mot klienten när sånt händer?
- Blir ni erbjudna stödsamtal när dessa situationer uppstår?
- Följdfrågor

Förebyggande och vad som bör förbättras:

- Varför tror du att det uppstår sådana situationer på ekonomiskt bistånd?
- Finns det något sätt man kan undvika dessa situationer?
- Hur arbetar ni på arbetsplatsen när hot och våld uppstår?
(handledning, chef, anmälan)
- Hur effektiva upplever du att dessa åtgärder är?
- Hur ofta anmäler ni våld och hot till polisen? (Måste du själva stå som anmälare på polisanmälan?)
- Hur ofta anmäler ni det internt? (Vad händer sen?)
- Hur skulle du vilja att din arbetsplats hanterar hot- och våldssituationer?
- Om du har jobbat inom socialt arbete utöver på ekonomiskt bistånd hur har du upplevt hot och våld på den arbetsplatsen?

Övrigt:

Finns det något du vill tillägga?

Bilaga 2.

Informationsbrev

Information om ditt deltagande i undersökningen gällande socialsekreterares upplevelse av hot och våld på din arbetsplats.

Syftet med vår studie

Vi är två socionomstudenter som läser sjätte termin på Socialhögskolan, Lunds universitet. Detta innebär att vi just nu skriver en c-uppsats inom socialt arbete. Vi vill undersöka hot och våld gentemot socialsekreterare som jobbar på ekonomiskt bistånd. Syftet med vår studie är att undersöka hur socialsekreterare upplever hot och våld på arbetsplatsen av klienter. Vidare vill vi undersöka hur socialsekreterare påverkas av att utsättas för dessa situationer samt hur de hanterar situationerna.

Vi kommer att intervjua 6–8 socialsekreterare som arbetar på ekonomiskt bistånd. Vi har uppmärksammat att det just nu är olämpligt att utföra intervjuer i person på grund av Covid-19. Intervjun kommer därför att ske via telefon, eller andra online kommunikationsmedel såsom Skype eller Facetime. Du som är deltagare får bestämma hur du vill bli intervjuad och vad som passar bäst för dig. Intervjuer kommer pågå mellan 20–40 minuter och kommer att ske på överenskommen tid. Intervjun kommer att utgå från vår intervjuguide där vi har skapat frågor utifrån studiens ämnesområde. Intervjun kommer att spelas in eftersom vi sedan kommer att transkribera innehållet från intervjun. Vill du inte att vi spelar in samtalet går även detta bra. Intervjuguiden innehåller dels bakgrundsfrågor, såsom vilken utbildning du har, varför du har valt att arbeta inom ekonomiskt bistånd samt hur länge du har arbetat inom ekonomiskt bistånd. Men även frågor som är relaterade till studiens syfte gällande socialsekreterares upplevelser och erfarenheter kring hot och våld i relation till arbete, hur du påverkas av att bli utsatt för hot och våld av klienter samt hur du hanterar dessa situationer.

Etiskt ställningstagande

Det är frivilligt att delta i undersökningen och du har rätt att avbryta din medverkan både under intervjun men även under studiens process. Vi kommer att avidentifiera alla uppgifter om dig och din verksamhet. Alla uppgifter om dig och din verksamhet kommer att anonymiseras i vår studie. Vi kommer att använda fiktiva namn och uppgifter. All insamlad

materialet kommer endast att användas i denna studie och inget annat. Vidare har du möjlighet att ta del av vår studie när resultat och analysen är sammanställt.

Vid ytterligare frågor är du välkommen att höra av dig till Nabila Bourrou Aguilar och Sophiya Håkansson.