



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

“Det är en del av jobbet, men det borde inte vara det”

- En kvalitativ studie om hur socialsekreterare definierar och förhåller sig till hot och våld inom ekonomiskt bistånd

Faraz Ahmed & Blerina Demiqi

Kandidatuppsats SOPA63

HT20

Handledare: Elisabeth Carlstedt

Abstract

Authors: Faraz Ahmed and Blerina Demiqi

Title: "It's part of the job, but it should not be" - A qualitative study of social workers' definition and approach towards threats and violence in financial assistance

Supervisor: Elisabeth Carlstedt

Assessor: Jan Magnusson

Now and then you can read about the threats and violence that occur at different workplaces, it's common for social workers to be exposed to threats and violence. Studies have shown that people working within social services are more exposed to threats and violence compared to people with other occupations. The aim of this study was to gain a deeper understanding of how social workers in financial assistance in social service define and relate to threats and violence that occur in their daily work with clients. The purpose was also to investigate how the social workers describe the employer's and the organization's responsibility regarding threats and violence at work. We conducted six interviews with social workers within financial assistance in social services. To get a broader perspective of the social workers' perception of work-related threats and violence we asked questions such as *"How do you define a situation of threat and violence? What kind of threat and violence-situation would you report? Do you think it's possible to prevent threats and violence from occurring?"* during the interviews. The interviews were analyzed in relation to previous studies and theoretical frameworks such as Lipsky's theory of street level bureaucracy, Foucault's theory of power and Boundary-work to understand how and why social workers define and relate to threats and violence that may occur towards them. The study shows that many of the social workers endure threats and violence at work because they see it as a part of their job to do so. It also shows that the social workers have stretched the limits of threats and violence due to the fact that they normalize their clients behavior, this because of the client's dependency on financial assistance and because of organizational factors such as the employer's views on what threats and violence are.

Key words: Social services, the construction of threats and violence, work-related threats and violence.

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till alla socialsekreterare som deltog i studien, utan ert bidragande hade studien inte varit möjlig att genomföra. Vi vill även tacka vår handledare Elisabeth Carlstedt för en god vägledning fylld av värdefulla råd och tips under studiens gång.

Faraz Ahmed och Blerina Demiqi

Lund, januari 2021

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	7
2. Kunskapsläge	8
2.1 Litteratursökning	9
2.2 Definition av hot och våld	9
2.2.1 Definition av hot och våld bland anställda	10
2.3 Aggressivt beteende som ett resultat av interaktionen	11
2.4 Arbetsgivarens roll	12
2.5 Förhållningssätt till hot och våld	13
2.6 Hot och våld samt dess påverkan på anställda	14
2.7 Rapportering av hot och våld inom arbetet	14
2.7.1 Bakomliggande faktorer till underrapportering av hot och våld	14
3. Teoretiska utgångspunkter	15
3.1 Gräsrotsbyråkrater	16
3.2 Makt - Den asymmetriska interaktionen mellan socialarbetare och klient	18
3.3 Boundary-work	19
4. Metod	20
4.1 Förförståelse	20
4.2 Metodval	21
4.2.1 Kvalitativ ansats	21
4.3.1 Kvalitativa intervjuer	22
4.3 Urval och genomförande	23
4.3.1 Urval	23
4.3.2 Genomförande	25
4.4 Bearbetning och analys	25
4.4.1 Transkribering	25
4.4.2 Kodning och tematisk analys	26
4.5 Metodens tillförlitlighet och äkthet	26
4.5.1 Trovärdighet	27
4.5.2 Överförbarhet	27
4.5.3 Pålitlighet	28
4.5.4 Möjligheten till att styrka och konfirmera	28
4.5.5 Äkthet	29
4.6 Arbetsfördelning	29

4.7 Etiska överväganden	29
4.7.1 Informationskravet	30
4.7.2 Samtyckeskravet	30
4.7.3 Konfidentialitetskravet	30
4.7.4 Nyttjandekravet	31
5. Resultat och Analys	31
5.1 Maktskillnad i interaktionen mellan socialsekreterare och klient	31
5.2 Rollen som gräsrotsbyråkrat	33
5.3 Socialsekreterarnas definition av hot och våld	33
5.4 Hot och våld är en del av arbetet som gräsrotsbyråkrat	35
5.5 Socialsekreteraren förminskar hot- och våldsincidenter	36
5.6 Hot och våld påverkar socialsekreterarens arbete	37
5.7 Socialsekreterarnas förhållningssätt för att minimera hot och våld	39
5.8 Organisationen och arbetsgivarens ansvar	40
5.8.1 Vikten av nolltolerans mot klienternas hot- och våldsbeteende	40
5.8.2 Organisationens ansvar och rapportering	40
5.8.3 Arbetsgivarens roll och arbetskulturen	43
5.8.4 Betydelsen av att diskutera hot och våld på arbetsplatsen	44
6. Diskussion	46
6.1 Sammanfattning	46
6.2 Slutdiskussion	47
7. Referenslista	51
8. Bilagor	55
8.1 Bilaga 1 - Förfrågan om deltagande i intervju	55
Vill du delta i en studie om hot och våld inom ekonomiskt bistånd?	55
8.2 Bilaga 2 - Intervjufrågor	57
Intervjufrågor	57

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Klienters hot och våld gentemot socialsekreterare är ett påtagligt problem inom socialtjänsten som i allt större utsträckning uppmärksammas i media (Arbetsmiljöverket 2007; Vision 2016). I ett nyhetsreportage från SVT (Larsson 2020) rapporteras det om hoten gentemot socialsekreterare i Malmö och att det sker något slags hot cirka en gång i veckan. I reportaget skrivs det även om ett socialkontor i Malmö som utsattes för två brandattacker under sommaren 2020. Detta menar skribenten är exempel på att hot och våld gentemot socialsekreterare har förvärrats med tiden.

Arbetsmiljöverket (2018) och Akademikerförbundet SSR (2017) har utfört rapporter där man kartlägger hur omfattande problematiken av hot och våld är gentemot socialsekreterare. Akademikerförbundet SSR (2017) skriver att var tredje socialsekreterare har utsatts för hot och våld under de senaste två åren. Rapporten visar även på att tre av fyra socialsekreterare har en kollega som har utsatts för hot och/eller våld. I Arbetsmiljöverkets (2018) rapport ligger även siffran högt, där mer än var tredje socialsekreterare uppger att de har blivit utsatta. Dock föreligger det en underrapportering av hot- och våldssituationer (BRÅ 2015; Statskontoret 2012; Wikman & Rickfors 2017). Detta kan innebära att problematiken är större än vad siffrorna visar på.

Definitionen av hot och våld inom arbetslivet är inte entydigt. Wikman (2012) skriver i sin avhandling att det finns flera sätt att definiera hot och våld. En gemensam närmare i de allra flesta definitioner är att både fysiskt och psykiskt våld inkluderas. Dessutom varierar uppfattningen av vad som är en hot- och våldssituation beroende på yrkesgrupp, vilket bidrar till att hot och våld är ett svårdefinierat fenomen. Därav finns ett intresse att undersöka hur socialsekreterare definierar hot och våld, samt hur det påverkar förhållningssättet avseende rapporteringen.

Enligt Arbetsmiljöverkets (2020) föreskrifter har arbetsgivaren ett ansvar att förebygga hot och våld samt dämpa anställdas oro. Trots detta upplever var femte socialsekreterare att det inte finns tydliga hot- och våldsrutiner (Akademikerförbundet SSR 2017). Dessutom skriver Wikman och

Rickfors (2017) att det läggs ett stort ansvar på anställda när de utsätts för hot och våld. Exempelvis att de själva skall rapportera händelsen. Även vid våldsförebyggande arbetet läggs mer fokus på arbetstagaren. Således riktas fokus mot den enskilde arbetstagaren istället för bakomliggande förhållanden till hot- och våldssituationer. Arbetsmiljöverket (2018) och Akademikerförbundet SSR (2017) skriver att hot och våld inom socialtjänsten ofta normaliseras då det anses "ingå" i arbetet. Vidare görs det bortförklaringar avseende varför hot och våld uppstår mot myndighetsutövare, exempelvis görs förklaringen att klienterna agerar hotfullt eller våldsamt på grund av ett avslagsbeslut meddelas (Arbetsmiljöverket 2018).

Hot och våld riktat mot statliga myndigheter är ett arbetsmiljöproblem. Att utsättas för hot och våld i sin yrkesutövning kan påverka tjänstemännens myndighetsutövning och därmed utgöra en risk för rättssäkerheten (Wikman & Rickfors 2017). Socialtjänsten är välfärdssystemets yttersta skyddsnät och ett av områdena inom socialtjänsten är ekonomiskt bistånd, vilket ska fungera som ett slags komplement till samhällets generella system när individer saknar egna medel för att tillgodose sina behov (Socialstyrelsen 2013). Arbetet inom ekonomiskt bistånd är en viktig samhällsinsats för de mest utsatta människorna, då det handlar om att hjälpa människor att bli självförsörjande. Därav är det av stor vikt att socialsekreterarna får de förutsättningarna som krävs för att utföra ett kvalitativt arbete. Hot och våld inom socialtjänsten är som tidigare nämnt ett arbetsmiljöproblem, som påverkar socialsekreterarna i deras arbete, därför anser vi att det är av stort intresse och vikt att vi undersöker socialsekreterarnas upplevelser avseende hot och våld inom ekonomiskt bistånd.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att få en djupare förståelse kring hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd definierar och förhåller sig till hot- och våldssituationer på arbetsplatsen. Syftet är även att undersöka hur socialsekreterare beskriver arbetsgivarens och organisationens ansvar avseende hot och våld i arbetet.

1.3 Frågeställningar

- Hur definierar socialsekreterare klienters hot och våld på arbetsplatsen?
- Hur förhåller sig socialsekreterare till klientens hot och våld på arbetsplatsen?

- Hur beskriver socialsekreterare arbetsgivarens och organisationens ansvar i förhållande till hot och våld?

2. Kunskapsläge

I följande kapitel redovisas tidigare forskning utifrån artiklar och rapporter som anses vara relevanta för studiens syfte och frågeställning. Det finns omfattande forskning som beskriver och förklarar olika former av hot och våld i arbetslivet. Utifrån vår tidsram samt omfattning anses mängd och utvald forskning vara adekvat för just den här studien. I den tidigare forskningen har vi funnit återkommande teman kopplade till anställdas inklusive socialsekreterares upplevelser av hot- och våld i arbetet. Följande teman har funnits: Definitionen av hot och våld, bakomliggande organisatoriska faktorer till hot och våld, organisationens och arbetsgivarens roll avseende hot- och våldssituationer, förhållningssätt hos anställda till hot och våld, påverkan som hot och våld har på anställda samt rapportering.

I kunskapsläget har vi lyft fram både studier (Wikman & Rickfors 2017; Åkerström 2002), avhandling (Wikman 2012) och rapporter (BRÅ 2015; Statskontoret 2012) som behandlar hot och våld inom arbetat bland olika yrkesgrupper. Anledningen till att vi har använt rapporterna är dels för att vi endast kunnat hitta ett begränsat antal studier som riktas sig just in mot socialarbetare inom socialtjänstens liknande verksamheter. Dock handlar Wikman och Rickfors (2017) och Statskontoret (2012) om anställda inom statliga myndigheter, vilket vi har kunnat använda för att dra jämförelser med socialsekreterarnas arbete inom socialtjänsten. När det kommer till BRÅ-rapporten (2015) undersöks följande yrkesgrupper; politiker, journalister, opinionsbildare, anställda i rättskedjan samt samtliga anställda i övriga statliga myndigheter och i kommuner och landsting däribland socialsekreterare. Rapporten av BRÅ (2015) är relevant då den lyfter fram socialsekreterare men även belyser andra yrkesgrupper som arbetar med människor. När det kommer till Åkerströms (2002) studie handlar det om vårdpersonal som har direktkontakt med sina patienter, vilket även socialsekreterare har fast med klienter. Vi är dock medvetna om att vårdpersonal arbetar på ett fysiskt sätt med en annan typ av patientgrupp, vilket leder till en annan sårbarhet för utsattheten för hot och våld.

I både Åkerströms (2002) och Enosh och Tzafir (2015) studie skriver författarna om aggressivt beteende hos klienterna, vilket inte nödvändigtvis i samtliga fall uppfattas av hot och våld av den utsatte. Dock har vi valt att inkludera aggressivt beteende inom ramen för hot och våld, då Arbetsmiljöverket (2011) beskriver på vilka sätt aggressiviteten inom hot och våld uttrycks. Därför anses enligt ovanstående att aggressivt beteende faller inom begreppet hot och våld.

Avseende Åkerströms (2002) studie, har vi valt att använda studiens resultatdel som tidigare forskning i kunskapsläge. Vidare tillämpar Åkerström (ibid.) det teoretiska begreppet Boundary-work på ett särskilt sätt som även vi utgår ifrån när vi analyserar vår empiri. Därför skriver vi om analysdelen från författarens studie i avsnittet teoretiska utgångspunkter.

2.1 Litteratursökning

För att hitta lämplig forskning som legat till grund för kunskapsläget så har olika söktjänster använts. De primära söktjänster som har använts är LUBsearch, Google scholar samt LIBRIS. Sökord som har använts för att få fram relevanta artiklar och rapporter är följande: hot och våld*, the social construction of client*, aggressive behavior clients towards workers*, violence in social work*, hot och våld i arbetslivet* hot och våld inom socialtjänsten*.

2.2 Definition av hot och våld

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 1993:2) kan hot och våld beskrivas på följande sätt "Våld varierar från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon". Denna beskrivning benämns av Wikman (2012) samt av Wikman och Rickfors (2017) i deras studie om förebyggande av hot och våld inom myndigheter. Arbetsmiljöverket (2011) har i sin rapport definierat begreppet hot och våld. Definitionen lyder som följande att "beteende hos en eller flera individer, från organisationen eller utifrån, som har intentionen att fysiskt eller psykologiskt skada en eller flera anställda i en arbetsrelaterad kontext". I definitionen inkluderas inte en beskrivning avseende vilka sätt aggressiviteten uttrycks på, därav lägger Arbetsmiljöverket (2011) en utförligare beskrivning avseende detta utöver vad som benämns i definitionen. Det vill säga att hot och våld kan vara direkt fysisk, icke-verbal (exempelvis genom att peka finger mot någon eller göra miner), verbal (genom att vara otrevlig och uttrycka sig elakt gentemot någon),

social och relationell (exempelvis genom att utesluta en person ur en grupp eller inte hälsa och på så sätt påverka personens sociala status), eller digitalt (genom att utöva hot via social medier eller liknande).

Ytterligare en definition av begreppet hot och våld presenteras av Inter Labour Organization (2006) fackförbundens internationella organisation, och kan översättas som följande incidenter; där individer missbrukas, hotas eller attackeras under arbetssammanhang, och att situationen har en påverkan på vederbörandes säkerhet, välbefinnande och hälsa.

Wikman (2012) lyfter fram i sin studie att antalet anställda som uppger att de har blivit utsatta för hot och våld ökar. Flera bakomliggande anledningar ges till denna ökning. Synen på vad som är en hot- och våldssituation har ändrats på så sätt att flera situationer omfattas inom definitionen av hot och våld. Det förändrade synsättet tillsammans med försämrade arbetsmiljöförhållanden anses vara en bakomliggande orsak till att flera uppger att de blivit utsatta för hot och våld på arbetet. I nuläget finns en större medvetenhet avseende de risker som förekommer i arbetsmiljön. Denna ökade medvetenhet har påverkat synsättet avseende vilka situationer som faller inom hot- och våld begreppet. En annan förändring avseende synsättet på hot och våld inom arbetsmiljön är att det inte endast är avgränsad till ett arbetsmiljöproblem utan att det även ser hotet och våldet som ett brott, vilket gör att aktörer inom rättsväsendet kopplas in, som exempelvis polis (Statskontoret 2012).

Anställdas erfarenheter från hot och våld inom arbetsliv kan bidra till ökad kunskap och denna faktorn i kombination med att antalet rapporteringar ökar, leder till att allt mer fokus riktas mot yrkesrelaterad hot och våld (Wikman 2012). Wikman (ibid.) drar slutsatsen att uppfattningen avseende vad som för närvarande definieras som hot och våld kan utvecklas på så sätt att flera konfliktfyllda situationer som nuvarande betraktas som en del i det dagliga arbetet kan i framtiden betraktas som en hot- och våldssituation inom arbetsmiljön.

2.2.1 Definition av hot och våld bland anställda

Åkerström (2002) visar genom sin studie att vårdpersonalen på ett äldreboende använde sig av olika strategier för att tala om incidenter samt om patienter. I studien redogörs det varför

personalen ofta normaliserar äldre patienters aggressiva handlingar genom att inte inkludera handlingarna inom gränserna för våld.

Vårdpersonalen återberättade incidenter där det förekom våld på så vis att man valde att fränkoppla våldet från händelserna. Det visade sig även att arbetsgruppen bekräftade våldet som en del av arbetet, vilket gjorde att vårdpersonalen upplevde att de kunde hantera beteendet utifrån deras professionella roll. Vårdpersonalen förhöll sig empatiskt till de äldre och deras beteenden, på så sätt att de förstod att svåra omständigheter kan bidra till äldre agerar aggressivt. Vidare förklarar vårdpersonalen i studien att äldres aggressiva beteende är en naturlig respons till vårdpersonalens bemötande samt utifrån deras situation på boendet (Åkerström 2002).

Det framhävs även av vårdpersonalen att våldet som de utsattes för ej upplevdes riktat mot dem personligen. Vårdpersonalen tolkade istället de äldres agerande utifrån en frustration avseende deras situation samt att vårdpersonalen användes som redskap för att ta ut sin frustration på. Vårdpersonalen betraktade även inte ett aggressivt beteende som våld såvida det inte förknippades med påtagliga konsekvenser (Åkerström 2002).

2.3 Aggressivt beteende som ett resultat av interaktionen

Enosh och Tzafrir (2015) skriver att en aggressiv kultur i arbetsplatsen kan uppstå på grund av två anledningar. Första anledningen handlar om att aggressiva klienter kan bli förebilder för andra klienter genom interaktion. Den andra anledningen handlar om att risken för aggressivt beteende kan upprepas när man visar på en tolerans mot beteendet och dessutom tillgodoser klientens krav efter de uttryckt sig på detta sätt. Författarna menar att detta uppmuntrar klienten till att fortsätta med sitt aggressiva beteende. Dessutom kan även andra klienter börja efterlikna detta beteende då de har noterat att ett aggressivt beteende kan vara gynnsamt. Sandström (2007:132) går in i liknande spår som och skriver att flera av klienterna inom socialtjänsten känner varandra och kan diskutera vilket förhållningssätt mot en viss socialsekreterare som är mest effektivt.

Vidare uppstår ett aggressivt beteende hos klienten som ett resultat av interaktionen mellan klienten och socialarbetaren samt organisationen (Enosh & Tzafrir 2015). Förhållningssätt hos

socialarbetaren gentemot aggressiva klienter är ett resultat av att de måste förhålla sig till både klienternas behov samt till den stress som arbetet innebär. Den höga stressen beror på faktorer som högt ärendetal, organisatoriska riktlinjer samt interorganisatoriska samverkans svårigheter. Klienterna kan utifrån tidigare interaktioner lära sig att ett aggressivt beteende gentemot socialarbetaren kan bidra till att de får sin vilja igenom, därav att de fortsätter med samma beteende. Detta kan leda till en ökad förekomst av aggressivt beteende bland klienterna, vilket ökar sannolikheten att sådana beteenden avdramatiseras och normaliseras till en del av arbetet inom organisationen (ibid.).

2.4 Arbetsgivarens roll

Bauer och Kristiansson (2019:75) skriver om arbetsgivarens betydelse i verksamheter där hot och våld är förekommande. Ett fungerande ledarskap är i synnerlighet viktigt i verksamheter där man arbetar med svåra klientgrupper. Det visar sig att en arbetskultur där anställda känner sig trygga, sedda och blir bekräftade är gynnsam för hantering av incidenter som involverar hot och våld. I sådana verksamheter behövs utrymme för handledning, stöd och dialog om hot och våld. När Arbetsmiljöverket (2018) har undersökt socialsekreterares arbetsvillkor har det framkommit att det saknas en diskussion avseende vad som räknas som hot och våld samt trakasserier. Det har även framkommit att det finns en kultur bland ledningsnivå att inte stödja dessa diskussioner. Det har visat sig vara svårt att föra diskussioner kring utsattheten av hot och våld under gruppsamtal. Exempelvis i form av att det kan vara svårt för socialsekreterare att berätta om sina erfarenheter av hot och våld på arbetsplatsen.

En allmän organisatorisk förklaring till att hot och våldssituationer uppstår är den mänskliga faktorn. Men när den mänskliga faktorn används som en förklaring till att incidenter uppstår, kan skulden läggas på den enskilde. Detta leder till en minskad motivation hos anställda vid exempelvis rapportering och tillbud¹ (Dekker 2012:82). Arbetsmiljöverkets (2018) rapport om socialsekreterares arbetsmiljö visar på liknande resonemang. Rapporten omfattar en tillsyn av hälften av alla socialtjänster i Sverige. I rapporten har man kartlagt socialsekreterares

¹ Ett tillbud är en rapportering avseende en oönskad händelse som hade kunnat leda till en skada eller olycksfall, men som slutade väl. Genom ett tillbud framkommer det var i verksamheten det finns arbetsmiljörisker (Arbetsmiljöverket 2017)

arbetsmiljö. Resultatet visar på att det är vanligt förekommande bland socialsekreterare att känna en rädsla för att berätta om hot- och våldssituationer när de har blivit utsatta. Socialsekreterarna anser att det finns en risk att skulden läggs på den enskilde. Socialsekreterarna menar på att det finns en benägenhet hos arbetsgivare att lyfta upp den enskildes handlande som en orsak till att en hotfull eller våldsamt situation uppstår. Även i Arbetsmiljöverket (2007) rapport framkommer det att socialsekreterare uttrycker rädsla för individuellt skuldbeläggande av arbetsgivare i samband med diskussioner om hot och våld på arbetsplatsen. Detta för att arbetsgivare ofta bagatelliserar händelser och klandrar socialarbetaren för att ha brustit i bemötande och hantering av laddade möten. Dekker (2012:82) menar att det är istället mer gynnsamt att exempelvis en arbetsplats motiverar till ansvar snarare än att lägga skulden på den enskildes handlande.

2.5 Förhållningssätt till hot och våld

Flertalet av socialsekreterare uppger att de har fått lära sig ett visst förhållningssätt. Förhållningssättet handlar om att socialsekreterare betraktar hot och våld som en del av det dagliga arbetet. Exempelvis kan klientens aggressiva beteende rättfärdigas utifrån förklaringen att klienten reagerade känslösamt vid ett besked om negativt beslut (Arbetsmiljöverket 2018). Detta bekräftas även av Beddoe, Appleton och Maher (1998) och Littlechild (2005a), vilka skriver att den ökade förekomsten av verbal aggression verkar ha bidragit till att socialarbetare förminska allvarligheten av hot och våld och att man ser dessa som en del av arbetet. Detta förhållningssätt skapar en viss arbetskultur där underrapportering sker.

Arbetsgivare till socialsekreterare har en tendens att förminska hot- och våldssituationer (Arbetsmiljöverket 2018). Det är viktigt att socialtjänsten markerar gentemot klienter att det finns en nolltolerans mot hot och våld. Exempelvis i form av att klienterna får ett tillfälligt besöksförbud hos socialtjänsten (Sandström 2007:133). Det är av vikt att ansvaret läggs över på klienten i samband med ett avvikande beteende (Carlenius & Aakvaag 1998:9). Författarna Enosh och Tzafrir (2015) skriver i sin artikel att organisatoriska faktorer är en av orsakerna till att socialarbetare får erfara aggressiva beteenden från klienter såsom exempelvis organisationens passivitet gentemot aggressivitet från klienterna. Statskontoret har i sin rapport (2012) undersökt hur myndigheter arbetar med anställdas utsatthet av hot och våld. I rapporten framkommer det att på somliga av arbetsplatserna inom myndigheterna existerar en arbetskultur som präglas av en

“lite får man tåla” attityd avseende hot och våld samt trakasserier. Denna inställning kan medföra att anställda väljer att inte rapportera hot eller trakasserier internt inom organisationen eller göra en anmälan till externa aktörer som exempelvis poliser eller arbetsmiljöverket.

2.6 Hot och våld samt dess påverkan på anställda

Studierna av Newhill och Wexler (1997) samt Littlechild (2005b) om påverkan av hot och våld har på socialarbetare som arbetar med barn- och familjer inom myndighetsarbete. Det framkommer från studierna att socialarbetarnas psykiska hälsa påverkas av hot och våldssituationer. Enligt Newhill och Wexler (1997) har hot den största påverkan avseende ens psykiska mående, då socialarbetare upplever rädsla och ångest i samband med hot.

Socialarbetare som utsatts för hot och våld, upplevde en ökad rädsla samt bristande självförtroende. På detta sätt påverkas socialarbetare i sitt utförande av arbetet. Deras reaktioner påverkar socialarbetarnas bedömningsförmåga i arbetet och resulterar i att felaktiga slutsatser dras. Detta i sin tur leder till felaktiga beslut och därav bristande åtgärder till barnen och deras familjer (Littlechild 2005a).

2.7 Rapportering av hot och våld inom arbetet

Arbetsmiljöverket (2014) och AFA försäkring (2018) har fört statistik över arbetsskador relaterat till hot och våld. Statistik över arbetsolycksfall mellan 2014 och 2017 visar på att ett av tio olycksfall orsakas av hot och våld (ibid.). Denna statistik genererar en kunskap om vad konsekvenserna av hot- och våld kan innebära för den enskilde (BRÅ 2015). Även Wikman (2012) tar upp vikten av att rapportera hot- och våldssituationer. Ju fler som rapporterar hot- och våldssituationer inom arbetsplatsen, desto mer uppmärksamhet får problematiken.

2.7.1 Bakomliggande faktorer till underrapportering av hot och våld

Enligt BRÅ-rapporten (2015) existerar det en bristande rapportering avseende arbetsskador relaterade till hot och våld. Även i Statskontorets (2012) studie framkommer det att rapportering av hot och våld ej sker i tillräcklig utsträckning. Det framgår att en av anledningarna till att underrapportering avseende hot och våld sker är att det finns en saknad motivation hos anställda

att rapportera. Detta på grund av att arbetstagarna har bristande förtroende för chefer och att rapporteringssystemet uppfattas som komplicerad. Det finns även en rädsla hos anställda över vilka konsekvenser rapporteringen kan innebära. Även Wikman och Rickfors (2017) tar upp flera anledningar till det låga antalet rapporteringar. En av dem är att anställda upplever missnöje med att det finns en avsaknad av återkoppling och uppföljning i samband med att tillbud görs. Därför uppger anställda upplever att det inte finns fördelar med rapportering av hot och våld.

I det förebyggande arbetet mot hot och våld inom myndigheter finns det ett behov av uppföljning av riktlinjer och rutiner i arbetsplatser, då det ej sker i tillräcklig utsträckning (Statskontoret 2012). Littlechild (2005b) framför liknande resonemang och understryker vikten av tydliga riktlinjer samt regelbunden uppföljning av hot och våld. Detta utifrån att underrapportering av hot och våld inom arbetsplats sker bland annat på grund av otydliga rutiner. I BRÅ-rapporten (2015) diskuteras det vidare kring bakomliggande faktorer till underrapportering. Resultatet visar på att den vanligaste orsaken till att man väljer att inte rapportera är att incidenten inte betraktas som allvarlig nog. Bland flera av yrkesgrupperna i rapporten är det vanligt förekommande att man istället samtalar med en anhörig eller en kollega, då särskilt kollegor uppfattas som ett bra stöd. En annan vanlig anledning till underrapportering är att rapportering upplevs ej leda till en vidare åtgärd. Detta kan tolkas som att hot- och våldssituationer inte anses som tillräckligt allvarliga av arbetsgivare.

Bakom det låga antalet rapporteringar finns flera orsaker såsom att anställda upplever att de inte har möjligheten att avsätta tid till att rapportera (Wikman & Rickfors 2017). Även Dekker (2015:46) kommer in på liknande spår då författaren menar att det kan vara väldigt krävande för den anställde att behöva rapportera. Därtill kan rapportering av en incident upplevas av den anställde att ens eget agerande lyfts upp som ett misstag. Detta speglar att det finns höga krav på arbetet som är svåra att nå i det dagliga arbetet.

3. Teoretiska utgångspunkter

De teoretiska utgångspunkterna som har tillämpats för att analysera studiens resultat är begreppen gräsrotsbyråkrater, makt och boundary-work. Socialsekreterare på ekonomiskt bistånd

är gräsrotsbyråkrater då de arbetar inom den offentliga verksamheten. Genom att använda oss av begreppet gräsrotsbyråkrater, har vi fått en bredare förståelse över socialsekreterarens roll i den offentliga verksamheten och hur rollen påverkar deras förhållningssätt samt hur de definierar hot och våld. Rollen som gräsrotsbyråkrat innebär att man är längst ned i organisationens hierarki samtidigt som man är överordnad klienten (Johansson 2007:45). Därav ansågs det relevant att kombinera maktteorin till begreppet gräsrotsbyråkrater för att få en nyanserad helhetsförståelse.

I intervjuerna lyftes makt fram som en central aspekt i hur respondenterna förhåller sig till klienternas hotfulla och våldsamma beteende. Därav kan vi genom tillämpandet av maktteori få en djupare förståelse av respondenternas upplevelser. Genom maktteorin kan vi även få en förståelse avseende hur socialsekreterarnas tolkningsföreträde ger rätten till socialsekreterare att definiera vad som är ett hotfullt och våldsamt beteende.

Sociologen Malin Åkerström har som tidigare nämnt applicerat begreppet Boundary-work på ett sätt som skiljer sig från hur begreppet ursprungligen använts. Vi har valt att använda begreppet på samma sätt som gör Åkerström (2002) gör i sin studie. Detta eftersom det är relevant för att besvara studiens frågeställning om hur socialsekreterare definierar klienters hot- och våldsbeteende. Genom begreppet har vi fått en förståelse av hur socialsekreterare drar gränserna avseende vad som faller inom ramarna för hot och våld samt hur det genom detta normaliserar klienternas hotfulla och våldsamma beteende.

3.1 Gräsrotsbyråkrater

Begreppet "Street Level bureaucrat" utvecklades år 1980 av statsvetaren Michael Lipsky och kan översättas till gräsrotsbyråkrat. Begreppet syftar till anställda som arbetar inom den offentliga sektorn, vilka har direktkontakt med klienter i deras dagliga arbete. För att kunna utföra sina arbetsuppgifter i form av att tillämpa organisationens regler och riktlinjer, är handlingsutrymme en nödvändighet (Johansson 2007:41). Gräsrotsbyråkrater har den direkta kontakten med medborgarna och är därav ansiktet utåt för den offentliga verksamheten. Gräsrotsbyråkrater verkställer politiska beslut till praktik genom att tillämpa lagar, riktlinjer och regler i det dagliga arbetet med medborgaren. Detta utgör gräsrotsbyråkraternas arbetsuppgift, vilka har en direkt påverkan gällande olika aspekter i medborgarnas livssituation (Lipsky 1980:4).

Gräsrotsbyråkraterna befinner sig längst nere i organisationshierarkin eftersom de verkställer besluten som tas på högre nivå (Johansson 2007:41).

I arbetet med klienter har gräsrotsbyråkrater ett visst handlingsutrymme som är dock begränsad till att ligga inom organisationens ramar. Handlingsutrymmet innebär frihet i utövandet av arbetet samtidigt som den är styrd av befintliga lagar, regler, överenskommelser och traditioner. Gräsrotsbyråkratens frihet samt ansvar hänger samman med hur man hanterar det utrymme som ges. Gräsrotsbyråkrater behöver förhålla sig till både medborgarnas och organisationens viljor och behov. Detta uttrycker sig i att gräsrotsbyråkrater har en frihet i sitt direkta arbete och i relationsbyggandet med klienten, samtidigt som arbetet ska utföras utifrån de riktlinjer och lagar som organisationen har bestämt (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008:16ff). Detta kan innebära en utmaning för den enskilde gräsrotsbyråkrater att handla som medmänniska samtidigt som den förväntas att representera organisationen. Detta är framförallt påtagligt inom socialtjänsten vars arbete är styrd utifrån lagstiftning och där socialsekreterare behöver både ha en stödjande och kontroll utövande roll gentemot klienten (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008:115).

Lipsky skriver (1980:9) att de beslut som gräsrotsbyråkrater tar kommer ha en direkt påverkan avseende olika faktorer i individens livssituation. Detta skiljer sig från det byråkratiska ideal om att beslut inom organisationen ska betraktas objektiva och opersonliga. I själva verket kommer besluten att väcka olika reaktioner hos medborgarna. Då gräsrotsbyråkraterna har den direkta kontakten med medborgaren innebär detta att de kommer behöva bemöta dessa reaktioner. Detta kan exempelvis uttryckas sig i att medborgarna visar ilska i samband med att de upplever sig orättvist behandlade.

Sammanfattningsvis agerar gräsrotsbyråkrater som en "brygga" mellan organisationen och klienterna. Gräsrotsbyråkrater har därav en unik roll på så sätt att dessa har kunskap och tillgång till vilka resurser som organisationen förfogar över. Samtidigt som gräsrotsbyråkrater är de enda inom organisationen som har tillgång till informationen om klientens omständigheter. Genom sina bedömningar kan gräsrotsbyråkrater bestämma över vilka resurser som klienten får tillgång

till. Gräsrotsbyråkrater innehar därmed en maktposition gentemot klienterna även om de är placerade längst ned i organisationshierarkin (Johansson 2007:45).

Relationen mellan klient och gräsrotsbyråkrat är styrd av de ramar och normer som organisationen har fastställt. Medborgaren agerar utifrån sitt perspektiv och vill tillgodose sina hjälpbehov genom att få del av organisationens resurser. Samtidigt som organisationen har konstruerat en klientbild och sätter krav på att medborgaren agerar utifrån detta. Utifrån organisations perspektiv reduceras medborgaren från en individ med flera egenskaper till en klient som är exempelvis "arbetssökande". Gräsrotsbyråkrater behöver förhålla sig till både parterna. På så sätt att gräsrotsbyråkrats handlingsutrymme begränsas av organisationens ramar samtidigt som man behöver förhålla sig till klientens behov och viljor. Eftersom det är organisationens ramar som styr arbetet, leder det till att gräsrotsbyråkrater arbetar på ett sätt där individen som gör att medborgaren förhåller till att uppfylla organisationens konstruktion av klientrollen (Johansson 2007:55).

3.2 Makt - Den asymmetriska interaktionen mellan socialarbetare och klient

Det finns flera aspekter inom en organisation som leder till att den professionelle får makten i förhållande till klienter. Den mest väsentliga faktorn till makten är användningen av lagstiftningen och därav är myndighetsutövningen en av de mest framträdande former av maktutövning. Makten blir särskild framträdande vid ett beslut som klienten upplever som missgynnande. Andra faktorer som skapar maktobalansen mellan klient och socialarbetare är beroende ställningen som klienten intar samt faktumet att klienten är i behov av hjälp. Eftersom klienten är behov av hjälp och service, behöver denna förhålla sig till kraven som socialarbetaren ställer. Klienten är därmed i en eller flera livsområden, beroende av de beslut som tas inom organisationer (Sandström 2007:18ff).

Foucault (1987) skriver att makt är en grundläggande faktor i interaktion och därav existerar i samtliga relationer mellan människor. Beroende på hur samspelet ser ut, kan makt tolkas på olika sätt och noteras i olika grad. När parterna i en relation kommer överens, är makten inte synlig.

Medan vid situationer då parternas åsikter och tolkningarna skiljer sig åt, synliggörs makten. I synnerlighet blir makten framträdande genom tolkningsföreträdare. Med tolkningsföreträdare menas att en individ har rätten att tolka och förklara.

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008:70) skriver att makt har en positiv aspekt i form av att makt möjliggör en förändring. Socialarbetaren har av organisationen förmedlats ett tolkningsföreträdare i relation till klienten. Socialarbetaren har makten att ge klienten möjligheter. Makt innebär även att socialarbetaren kan göra ingripanden som missgynnar klienten. I vissa samspel med klienten kan makt inte alltid betraktas som en positiv aspekt, exempelvis vid missgynnande beslut. I samband med detta kan konflikter uppstå på grund av det sker ett motstånd avseende makten och tolkningsföreträdaren som den överordnade har.

Interaktionen mellan människor sker utifrån roller. I varje relation tilldelas individen en särskild roll och beroende på roll, har man olika grad av makt. I olika sammanhang är olika roller relevanta och dessa roller kan placeras i olika kategorier. Interaktionen formas utifrån rollerna. Vår förståelse av omvärlden skapas genom att vi kategoriserar in oss själva och andra. Vi definierar oss själva i relation till andra genom att dra jämförelser till andras erfarenheter och positioner i ett visst sammanhang (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008:70). I sitt professionella sammanhang har därav socialsekreterare makten över klienten när det kommer till att göra bedömningar och placera klienter i kategorier. I det sociala arbetets sammanhang är socialarbetare och klient huvudkategorierna. Respektive kategori tillskrivs olika egenskaper och beteenden, beroende på dessa egenskaper och beteenden har man olika tillgång till tolkningsföreträdande och maktutövning. I socialt arbete är det socialarbetaren som har tolkningsföreträdare. Detta eftersom rollen representerar en organisation och en profession, samt att socialarbetaren har tillgång till organisationens resurser (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008:71f).

3.3 Boundary-work

Boundary-work är ett begrepp myntat av sociologen Thomas F. Gieryn (1983) för att beskriva och diskutera demarkationsproblemet. Demarkationsproblemet har initialt används för att

bedöma vad som faller inom ramen för vetenskap och pseudovetenskap. Begreppet Boundary-work används för att urskilja objekt, fenomen, omständigheter och individer från varandra.

Begreppet Boundary-work har applicerats på ett annat sätt av sociologen Malin Åkerström (2002). Författaren använder begreppet för att beskriva hur sociala konstruktioner av våld fortsätter genom att man drar linjer mellan vad som faller inom ramarna för "våld" och vad som betraktas som "icke våld". I studien undersöker Åkerström (ibid.) varför personal inom vården ofta normaliserar äldre patienters aggressiva handlingar genom att inte inkludera handlingarna inom gränserna för våld. Beroende på hur vi tolkar och definierar, påverkas vår uppfattning avseende vad som betraktas som våld och vad som inte betraktas som våld. Genom att vårdpersonal inte anser att äldres aggressiva beteende faller inom begreppet våld, kommer de äldre i boendet fortfarande ses som patienter och inte "förövare" samtidigt som det blir möjligt för vårdpersonalen att upprätthålla sin roll som hjälpare och inte betraktas som offer för våldet. En annorlunda kategorisering från rollen hjälpare till "offer" skulle innebära att vårdpersonalens kompetens ifrågasätts, då man förutsätter att det ingår i vårdpersonalens professionella roll att ta hand om de äldre patienterna. Istället för att belysa de äldres fysiska våld väljer vårdpersonalen att tona ner dessa handlingar på olika sätt. Genom att vårdpersonalen visar på förståelse avseende varför aggressiva beteendet uppstår, rättfärdigas och normaliseras det våldsamma beteendet (ibid.).

4. Metod

I detta avsnitt kommer en diskussion föras avseende studiens tillvägagångssätt och etiska överväganden. Vi har genomgående under metodkapitlet diskuterat överväganden och begränsningar med vald metod. Metodkapitlet inleds med en beskrivning och reflektion gällande vår förförståelse av studiens valda ämne.

4.1 Förförståelse

Vi har en del erfarenhet när det kommer till socialsekreterarnas arbete inom ekonomiskt bistånd, främst då vi båda har utfört vår verksamhetsförlagda utbildning på ekonomiskt bistånd. Detta

innebär att vi har med oss egna erfarenheter och uppfattningar av det ämne vi valt att studera. Vi har under studiens gång reflekterat kontinuerligt över hur denna förförståelse kan påverka oss. Dock är det viktigt att poängtera att ingen av oss har haft egna erfarenheter av hot- och våldssituationer varken från tidigare arbeten eller från ekonomiskt bistånd.

Vår förförståelse av arbetet på ekonomiskt bistånd har haft sina fördelar på så sätt att vi har en insyn av socialsekreterarens dagliga arbete och kan därmed koppla deras beskrivningar till ett verkligt sammanhang. Under intervjuerna kunde socialsekreterarna använda sig av vissa begrepp och uttryck förknippade till deras arbetsroll. Eftersom intervjupersonerna var medvetna om vår egna erfarenhet av arbetet, så behövde de inte anpassa sitt språk eller sina beskrivningar för att vi skulle förstå dem. Intervjupersonerna behövde heller inte förklara för grundläggande faktorer som berör deras dagliga arbete. Detta gav oss tid och utrymme att istället gå djupare in i frågor som berörde studiens syfte. Samtidigt som det även innebär att respondenterna kanske valde att ej prata om somliga aspekter om deras dagliga arbete eftersom de kan ha tagit för givet att vi redan hade insyn i detta. Därför finns en risk att faktorer som har betydelse för deras upplevelser av hot och våld ej togs med under intervjuerna.

Vi kommer under rubriken 4.5.4 Möjligheten till att styrka och konfirmera diskutera djupare kring vår förförståelse.

4.2 Metodval

4.2.1 Kvalitativ ansats

Syftet med studien är att få en djupare förståelse kring hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd definierar och förhåller sig till hot- och våldssituationer som kan förekomma i deras dagliga arbete med klienterna. Därav är det nödvändigt att vi kommer åt socialsekreterarnas uppfattning, vilket har varit möjligt genom att välja en kvalitativ ansats till studien. Den kvalitativa ansatsen riktar fokus på att få förståelse avseende individens uppfattning av ett speciellt fenomen. Fenomenet baseras på den sociala verkligheten som individen befinner sig i. Vidare är det respondenternas perspektiv som är det centrala och påverkar vilken riktning som studien tar i en kvalitativ ansats (Bryman 2018:61,487f).

I enlighet med den kvalitativa forskningen har vi valt ett mindre urval av respondenter till empiriinsamlingen och urvalet har studerats utifrån en mikronivå. Genom ett mindre urval strävar man i den kvalitativa ansatsen efter en närhet med respondenterna. Närheten mellan oss och respondenterna skapar förutsättningar avseende att få en förståelse av hur respondenterna uppfattar sin sociala verklighet (Bryman 2018:488). Ett begränsat urval har givit oss tid och utrymme att studera det valda urvalet på ett djupare sätt. På så sätt har det varit möjligt för oss att bland annat att ha längre intervjuer. Eftersom vi har haft en generös tidsram till varje intervju, har respondenterna haft utrymme att reflektera och svara i sin takt. Vi har även kunnat anpassa intervjuens riktning efter varje respondent genom följdfrågor. På så sätt har vi kunnat inhämta omfattande och utförliga svar som givit oss en djupare insyn i respondenternas perspektiv.

En begränsning med vald metod är att resultatet från studien ej kan generaliseras till andra miljöer, exempelvis till andra arbetsplatser (Bryman 2018:199). Dock har vi fortfarande möjlighet att dra jämförelser med liknande studier som gjorts på andra arbetsplatser. Dessutom har vårt syfte varit att få en djupare förståelse av socialsekreterarnas uppfattning av den specifika kontext de befinner sig i.

4.3.1 Kvalitativa intervjuer

För att nå studiens syfte har vi valt att använda oss av kvalitativa semistrukturerade intervjuer, där vi intervjuat sex respondenter. Bryman (2018:563) skriver att vid semistrukturerade intervjuer används en intervjuguide där fokus ligger på specifika områden. Vid utformningen av intervjuguiden använde vi oss av de råd och anvisningar som Bryman (2018:566) skriver om. Exempel på råd och anvisningar som tas upp är att ej ställa ledande frågor samt formulera frågor som är relevanta till studiens frågeställningar. Vi utformade en intervjuguide som omfattades av några huvudfrågor. Dessa var baserade på studiens olika frågeställningar samt forskningen i studiens kunskapsläge. Genom att använda oss av semistrukturerade intervjuer, har vi kunnat ställa följdfrågor anpassade efter respondentens svar (Bryman 2018:563).

Vid kvalitativa intervjuer används även en variation av både öppna och slutna frågor. Genom ovanstående metod anpassas varje intervju efter respondenternas perspektiv och därav kan man

få en bredare förståelse av fenomenet som studeras (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:38). Vi kunde därmed fördjupa oss i aspekter som vi ansåg kunna ge oss en bättre förståelse avseende socialsekreterarnas uppfattning om fenomenet vi valt att studera.

En av nackdelarna med intervjuer i jämförelse med observationer är att man endast kan få tillgång till det som berättas av respondenterna, till skillnad från observationer där man får en insyn över det faktiska arbetet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:53). Eftersom vi har valt att använda oss av intervjuer har vi därför format studiens syfte till det vi kan få tillgång till, det vill säga respondenternas uppfattning och upplevelser. Vidare har intervjuer har en annan begränsning, vilket är att intervjuaren kan missförstå vad det respondenten säger och menar (ibid.). Detta är en begränsning som vi aktivt försökt förebygga, genom att lyssna på inspelningarna flera gånger, både separat och tillsammans. Under intervjuerna var vi även varit noggranna med be om förtydligande eller upprepning vid behov.

4.3 Urval och genomförande

4.3.1 Urval

För att nå syftet med studien har vi valt att intervjua socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd. Ett målstyrt urval innebär att man väljer ut respondenter som är lämpliga för att kunna besvara studiens frågeställningar. Genom ett målstyrt urval kan man även välja respondenter som skiljer sig från varandra i olika aspekter, vilket genererar en mer större variation i empirin. Detta i sin tur speglar den variation som existerar i verkligheten (Bryman 2018:496). Lind (2019:162) belyser att när ett litet urval ska studeras, är det av stor vikt att urvalet väljs ut på strategisk sätt för att empirin ska vara innehållsrikt och lämplig till studien. Utifrån bland annat tidsramen vi har, har målstyrt urval varit ett lämpligt tillvägagångssätt. För att få en nyanserad och innehållsrik bild av socialsekreterares upplevelser avseende hot och våld har vi valt respondenter på ett strategiskt sätt. Vi har strävat efter respondenter som har varierande längd av arbetslivserfarenhet inom ekonomiskt bistånd. Vi har även strävat efter att intervjua socialsekreterare som arbetar inom olika arbetsgrupper och dessutom med olika åldersgrupper. En begränsning av ett sådant strategiskt urval är att det är omöjligt att generalisera resultaten (Bryman 2018:496). Dock är det inte heller studiens syfte.

För att hitta respondenter till studien har vi utformat ett informationsblad (se bilaga 1) som mejlats ut till sektionschefer inom ekonomiskt bistånd i en kommun i södra Sverige. I informationsbladet beskrevs studiens syfte, vi skrev även om vilka villkor som respondenterna kan förvänta sig i samband med deltagande. Villkoren som lyftes fram i informationsbladet var att deltagandet var anonymt, frivilligt samt att vi gärna ville spela in intervjuerna.

På grund av etiska skäl kommer vi endast kunna ge en generell beskrivning av våra respondenter. Respondenterna som valts till studien har samtliga arbetet inom ekonomiskt bistånd på socialtjänsten i en kommun i södra Sverige. Vi har intervjuat sex respondenter till vår studie. Tre av respondenterna arbetade på samma socialkontor men inom olika sektioner, resterande tre arbetade på tre olika socialkontor. Tre av respondenterna arbetar med åldersgruppen 18-29 år och resterande tre arbetar med målgruppen 30 år och uppåt. Respondenterna består av tre män och tre kvinnor. Könsfördelningen skedde slumpmässigt utifrån vilka som ville delta i studien. Respondenternas arbetslivserfarenhet varierar från nio månader och upp till tio år. Samtliga respondenter har upplevt ett eller flera hotfulla beteenden av klienter och har kollegor som även dessa har upplevt hot från klienter. Tre av respondenterna har en kollega som varit utsatt för ett våldsamt beteende från en klient. Ingen av respondenterna har varit våldsutsatt, vilket är en begränsning på så sätt att även om de har kännedom om kollegor som varit våldsutsatta så kan de ej återge en direkt upplevelse av en våldssituation.

I enlighet med vad Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015:42) beskriver, utförde vi intervjuer och analyserade datan parallellt. Genom att påbörja analysen under tiden man samlar in data, kan man göra en bedömning avseende antalet respondenter som behövs för att kunna genomföra studien. Författarna skriver att 6-8 personer från en viss urval är tillräcklig stor för att öka sannolikheten till att datan är obunden till de väldigt personliga uppfattningar respondenterna har avseende ett fenomen. Efter sex intervjuer upplevde vi att vi hade uppnått en så kallad mättnad (ibid.) Detta yttrade sig i att liknande aspekter avseende respondenternas upplevelser återkom i flera intervjuer. Vi upplevde även efter genomförandet av sex intervjuer att det insamlade materialet var så pass varierande och innehållsrikt för att skapa en bred och nyanserad bild av fenomenet vi valt att studera.

4.3.2 Genomförande

Alla intervjuer utfördes digitalt via applikationen Teams, en app där man kan ha videomöten genom sin dator eller telefon. Detta med anledning av rådande restriktioner kring Covid-19. Vi upplevde det väldigt smidigt att genomföra intervjuerna digitalt då det fanns möjlighet att se respondenterna genom skärmen. Innan intervjuerna frågade vi respondenterna om det var okej att spela in ljudet av intervjun via en mobiltelefon.

Samtliga intervjuer spelades in i enlighet med respondenternas samtycke. Vi upplevde inte att någon av respondenterna var obekväma med att bli inspelade, dock kan detta fortfarande ha påverkat hur respondenterna svarade och agerade under intervjun. Bryman (2018:578) skriver att faktumet att bli inspelade kan påverka respondenterna på så sätt att det skapar en oro och ökar deras självmedvetenhet över vad de uttrycker sig om. Det finns dock övervägande fördelar med inspelning, såsom exempelvis att man fångar in sättet som respondenterna uttrycker sig på men också att vi kunde rikta all fokus på intervjun istället för att även behöva anteckna under tiden. Detta minskar risken för att missa viktiga detaljer som respondenten tar upp (Bryman 2018:577). En annan fördel med inspelning av materialet är att vi både kunde lyssna på respondenternas svar flera gånger. Genom att lyssna på inspelningarna tillsammans kunde vi komplettera varandras tolkningar av svaren.

4.4 Bearbetning och analys

4.4.1 Transkribering

Transkriberingen av intervjuer är ett tidskrävande tillvägagångssätt men som har övervägande fördelar. När intervjumaterialet förs ner till skrift, kan man få en bättre insyn i materialet och börja göra tolkningar under transkriberingsprocessen (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:51). För att kunna påbörja tolkningsprocessen så fort som möjligt, valde vi att transkribera varje intervju direkt efter genomförandet. Vidare skriver Bryman (2018:577) skriver om att genom inspelning och transkribering av intervjuer är det möjligt att analysera materialet på ett noggrant sätt.

4.4.2 Kodning och tematisk analys

I enlighet med vad Bryman (2018:700) skriver påbörjade vi kodningsprocessen så tidigt som möjligt för att datamaterialet skulle bli mer hanterbart. När vi transkriberade vårt material upplevde vi i enlighet med författaren att vi fick en stor mängd material som vi behövde ordna och kategorisera för en bättre översikt. På samma sätt som författaren beskriver har kodningen skett i flera steg. Vid första omgången läste vi igenom materialet, utan att göra några tolkningar. Därefter började vi läsa igenom materialet flertal gånger samt markerade ord, meningar och aspekter som var frekventa. För att kunna analysera ett så pass stort material av data behövde vi reducera ned datamaterialet i delar, som var av teoretisk betydelse och som kunde ge oss en djupare förståelse av respondenternas upplevelse av hot och våld (Bryman 2018:689).

För att analysera det insamlade materialet har vi därför använt oss av en tematisk analys. Tematisk analys innebär att man under kodningsprocessen söker efter teman (Bryman 2018:702). I sökandet efter teman har vi fokuserat på att hitta återkommande aspekter, det vill säga repetitioner. Genom en tematisk analys har vi kunnat jämföra och koppla intervjupersonernas olika uppfattningar till varandra, vilket har hjälpt oss att skapa en bredare helhetsbild. Vi har som tidigare nämnt valt ett målinriktat urval just för att kunna lyfta fram variationerna som förekommer i verkligheten. Genom att kombinera detta med en tematisk analys har vi kunnat fånga upp denna variation för att sedan koppla det till teoretiska begrepp och litteratur. Bryman (2018:703) skriver även att teman som väljs ut ska kopplas till studiens syfte och frågeställningar. Genom kodningsprocessen kunde vi dela upp materialet utifrån följande tema som vi kunde identifiera: Definition av hot och våld bland anställda, aggressivt beteende som ett resultat av interaktionen, arbetsgivarens roll, förhållningssätt till hot och våld, hot och våld samt dess påverkan på anställda, rapportering av hot och våld inom arbetet, bakomliggande faktorer till underrapportering av hot och våld. Med hjälp av dessa teman har vi funnit relevanta teoretiska begrepp. På så sätt har respondenternas perspektiv påverkat studiens riktning (Bryman:487f). En begränsning med tematisk analys är att genom att vårt fokus riktas mot specifika teman finns en risk att vi missar aspekter som har betydelse för studiens syfte för att dessa ligger utanför valda tema. På så sätt blir studien vinklad utifrån de valda tema.

4.5 Metodens tillförlitlighet och äkthet

Inom kvalitativ forskning finns det en annan utgångspunkt vid frågan om reliabilitet och validitet i jämförelse med kvantitativ forskning. Detta med anledning av att kvalitativ forskning bygger på ett antal fall samt att underlaget utgör kvalitativ information (Lind 2019:165). Kvalitativ forskning bedöms därför med hjälp av andra kriterier, varför begreppen tillförlitlighet och äkthet används som utgångspunkt (Bryman 2018:465). I tillförlitlighet ingår följande begrepp; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och en möjlighet att styrka och konfirmera.

4.5.1 Trovärdighet

För att en studie ska anses vara *trovärdig* behöver det säkerställas att forskningen utförs enligt de regler som föreligger samt att resultatet av studien delges forskningspersonerna. Detta för att dessa ska kunna bekräfta att forskarna uppfattat deras verklighet på samma sätt (Bryman 2018: 467). För att säkerställa studiens trovärdighet kommer studien publiceras på ett forum som är tillgänglig för alla. Vi kommer informera respondenterna om detta efter att studien publicerats. Studien kommer vidare att utgå ifrån forskningsetiska riktlinjer samt kommer vi använda oss av metodböcker som behandlar samhällsvetenskapliga metoder.

4.5.2 Överförbarhet

Överförbarhet är ett begrepp som fokuserar på studie av ett fåtal fall, varför man inte kan generalisera resultatet. Fokuset ligger istället på den kontextuella förståelsen avseende den miljö som respondenterna befinner sig i. Därav bedöms överförbarheten i kvalitativa studier utifrån hur detaljrikt respondenterna beskriver och redogör för sin uppfattning. Utifrån dessa beskrivningar ska det vara möjligt att tillämpa respondenternas beskrivningar i andra miljöer (Bryman 2018: 468). Syftet med vår undersökning är att skapa förståelse för socialsekreterarnas uppfattning om hot och våld som kan förekomma inom ekonomiskt bistånd. Genom att sträva efter en överförbarhet, i form av att respondenterna ges utrymme till att återge detaljerade och innehållsrika beskrivningar, kommer resultaten kunna jämföras med andra arbetsplatser inom ekonomiskt bistånd där hot och våld kan förekomma. Dock har vi på grund av anonymitet ej kunnat återge så pass detaljerad information. Detta utifrån att vi inte vill röja detaljer som kan kopplas till specifika arbetsplatser inom ekonomiskt bistånd.

4.5.3 Pålitlighet

För att en kvalitativ forskning ska anses *pålitlig* behöver alla steg i processen av forskningen redogöras (Bryman 2018:468). För att öka studiens pålitlighet har vi återgett alla steg vi har genomfört under studiens gång. Bryman (ibid.) skriver även att under studiens process ska granskning ske av utomstående för att bedöma forskarnas tillvägagångssätt i de olika processerna, avseende detta är vår tanke att granskningen kommer ske i samband med handledning under arbetets gång. En annan aspekt som påverkar studiens pålitlighet och som är nödvändig att granska är hur pass relevanta och lämpliga de teoretiska slutsatserna är (Bryman 2018:469). Därav har vi valt teoretiska utgångspunkter utifrån insamlade datamaterial.

4.5.4 Möjligheten till att styrka och konfirmera

Möjligheten till att styrka och konfirmera innebär att forskarna är medvetna om att de inte kan få ut en fullständig objektivitet i den samhällsliga forskningen. Utifrån detta behöver forskaren säkerställa att denne har agerat i god tro genom att inte låta personliga värderingar eller teoretiska inriktning påverka studien. Eftersom vi har haft vår verksamhetsförlagda utbildning på ekonomiskt bistånd har vi egna erfarenheter, upplevelser samt förkunskaper om socialsekreterarens dagliga arbete på ekonomiskt bistånd (Bryman 2018:470). Det är därför av stor vikt att vi är självmedvetna och reflekterar över hur våra tidigare erfarenheter påverkar hur vi tolkar och uppfattar materialet. Även om vi medvetet har arbetat mot att förhålla oss så objektivt som möjligt i förhållande till materialet vi funnit i kunskapsläget, teorin och empirin, så kan vår förförståelse ha påverkat vår selektion av material samt hur vi tolkat det materialet vi har valt

För att undvika att våra tidigare erfarenheter påverkar studiens genomförande och resultat i stor grad, har vi valt att i utföra studien i en annan kommun än den vi praktiserade inom. Även fast vi har haft vår verksamhetsförlagda utbildning på ekonomiskt bistånd har ingen av oss haft en direkt upplevelse av hot och våld inom arbetet. Därav kommer det inte finnas risk att vi börjar jämföra våra egna erfarenheter med vad socialsekreteraren återberättar, utan huvudfokus kommer ligga på vad socialsekreterarna uppger.

4.5.5 Äkthet

För att bedöma studiens äkthet eller autenticitet finns det antal kriterier i form av; Rättvis bild, ontologisk autenticitet, pedagogisk autenticitet, katalytisk autenticitet, taktisk autenticitet. Det kriterium som är av mest relevans för vår studie är kriteriet; rättvis bild. Detta kriterium lyfter frågor kring om studien har tagit hänsyn till de olika åsikter och uppfattningar som framgått i intervjuer med respondenterna. Ger studien en rättvis bild av respondenternas svar?

Respondenternas olika åsikter och uppfattningar har presenteras i resultat och analys genom beskrivningar och citat. Vi har använt oss av citat i de fall där vi anser att en beskrivning inte hade kunnat återge respondenternas känslor och tankar fullt ut. Dessutom har varit noggranna med att alla respondenternas perspektiv skall lyftas fram i lika stor utsträckning. Det har vi gjort genom att ge varje respondent samma tidsram under intervjuprocessen. Vi har även utgått ifrån samma intervjuguide under alla intervjuer. Avslutningsvis de åsikter och uppfattningar som valts ut är de som vi anser är relevanta för att läsaren ska få en uppfattning och en rättvis bild av socialsekreterarna sociala verklighet (Bryman 2018:470).

4.6 Arbetsfördelning

Utgångspunkten har varit att vi ska sitta tillsammans och arbeta med uppsatsen men med rådande restriktioner kring Covid-19 har vi mestadels skrivit tillsammans via Google drive och kommunicerat via videolänk. Vi genomförde intervjuerna tillsammans. Vi delade upp transkriberingsprocessen mellan varandra och hjälptes sedan åt att koda teman.

4.7 Etiska överväganden

Arbeten där forskning bedrivs bidrar ofta till att etiska frågor ställs, dessa forskningsetiska frågor regleras av en etikprövningslag; lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor (Lind 2019:166). Humanistisk-samhällsvetenskapliga forskningsrådet (Vetenskapsrådet 2002) har formulerat ett skydd som innefattar fyra huvudkrav som utgör riktlinjer som är avsedda för att vägleda forskare i deras forskningsprocess. Huvudkraven är utformade på så sätt att de ska skydda individerna som deltar i forskningsprocesser.

4.7.1 Informationskravet

Informationskravet är ett av huvudkraven som tas upp av Vetenskapsrådet (2002). Kravet syftar på att individerna som deltar i intervju informeras om syftet med intervjun samt villkoren som gäller för deras deltagande. Genom att skriva ett informationsblad där vi presenterade oss själva samt beskrev anledningen till varför vi ville komma i kontakt med socialsekreterare informerades deltagarna redan innan intervjun om syftet med intervjuerna. I informationsbladet lyftes även att deltagandet i studien var frivilligt samt att intervjupersonerna kunde avbryta sitt deltagande närsomhelst under intervjuprocessen. Intervjupersonerna informerades återigen syftet och villkoren under intervjutillfällena.

4.7.2 Samtyckeskravet

Ett annat krav som Vetenskapsrådet (2002) lyfter är *samtyckeskravet*. Samtyckeskravet syftar på att en deltagare har rätt att bestämma över hur länge, hur mycket och på vilka villkor som denna vill delta utan att det ska medföra negativa följder för individen. I informationsbladen som skickades ut innan intervjutillfällena framgick det att deltagandet i studien var helt frivilligt och att man närsomhelst fick avbryta. Vi lämnade även kontaktuppgifter till oss i informationsbladet för de som var intresserade att kontakta oss. Innan intervjuerna startade frågade vi om intervjupersonernas samtycke att delta samt att bli inspelade.

4.7.3 Konfidentialitetskravet

Konfidentialitetskravet innebär att personuppgifter till de som deltar i studien ska skyddas på så sätt att ingen annan än författarna kan komma åt uppgifterna (Vetenskapsrådet 2002). För att uppnå konfidentialitetskravet har vi efter transkriberingarna raderat det inspelade materialet. Vi har även avidentifierat varje intervjuperson samt som tidigare nämnt, av etiska skäl valt att endast ge en generell bild av intervjupersonerna. Eftersom hot och våld är ett känsligt ämne och respondenterna har delat med sig av personliga upplevelser av exempelvis händelser samt personliga åsikter om chefer och kollegor, är det av särskild vikt att säkerställa att ingen annan får tillgång till det transkriberade materialet. Detta innebär att efter att studien godkänts kommer även det transkriberade materialet att raderas.

4.7.4 Nyttjandekravet

Ytterligare ett krav som lyfts av Vetenskapsrådet (2002) är *nyttjandekravet*, ett krav som lyfter att alla insamlade uppgifter endast kommer att användas för forskningsändamål. I informationsbladet som respondenterna fick ta del av innan intervju tillfället framgick det att svaren endast kommer att användas till studien. Detta togs upp även muntligt innan intervjuerna tog plats.

5. Resultat och Analys

I detta kapitel kommer vi att analysera studiens insamlade data genom att dra kopplingar till valda teoretiska utgångspunkter samt tidigare forskning. Genomgående genom resultat och analys, skriver vi om hur respondenterna definierar och upplever hot- och våldssituationer. I vissa fall benämner respondenterna inte dessa situationer som nödvändigtvis hot och våld. Genom respondenternas beskrivningar framgår det att det handlar om ett aggressivt beteende. Arbetsmiljöverket (2011) beskriver på vilka sätt ett aggressivt beteende uttrycks på och hur det faller inom ramen för hot och våld.

5.1 Maktskillnad i interaktionen mellan socialsekreterare och klient

Samtliga respondenter beskriver hur maktaspekten i interaktionen mellan socialsekreteraren och klienten påverkar deras relation, men även hur de förhåller sig till hotfullt- och våldsamt beteende utifrån maktskillnaden.

Alla respondenter förhåller sig empatiskt gentemot klienternas beteende och ser situationen utifrån deras perspektiv i likhet med vårdpersonalen i Åkerströms (2002) studie. Respondenterna uttrycker att klienterna lever under svåra förhållanden, bland annat när det kommer till ekonomin samt att de befinner sig i en situation som präglas av en maktlöshet. Vidare beskriver respondenterna att klienterna är i behov av ekonomiskt bistånd för att kunna exempelvis betala för sitt uppehälle och hyra. Respondent 6 uttrycker sig på följande sätt;

Vi besitter faktiskt väldigt mycket makt över deras ekonomi kanske man kan säga, mycket hamnar i slutändan hos socialsekreterarens individuella bedömning. Asså tänk dig att kanske riskera att bli av med sin lägenhet eller riskera, jag vet inte, både stora saker som att man kanske inte har kunnat köpa något till sitt barn som den har velat ha jättelänge... (Respondent 6)

Ovanstående citat beskriver hur klienterna är beroende av socialsekreterarnas bedömningar och beslut för att kunna tillgodose sina behov. Sandström (2007) skriver att klientens beroendeställning och behov av hjälp skapar en maktskillnad mellan klienterna och de professionella. Maktskillnaden beror bland annat på att socialsekreteraren är representant för socialtjänsten och har tillgång till organisationens resurser. Detta ger socialsekreteraren tolkningsföreträdet i interaktionen med klienten (Johansson 2007; Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Genom lagstiftningen som verktyg har socialsekreteraren makten att besluta om klienten har rätt till socialtjänstens resurser eller ej. Sandström (2007) skriver just om att myndighetsutövning är en av de tydligaste maktutövningar. Maktskillnaden blir särskilt synlig i sammanhang när klienter och socialsekreterare har åtskilda åsikter och tolkningar (Foucault 1987). Detta kan kopplas till att samtliga respondenter uppger att hot- och våldssituationer främst uppstår vid avslagsbeslut, då det är ett sammanhang där socialsekreterare och klient ofta har olika ståndpunkter. Klienten kan även uppfatta socialsekreterarens maktutövning som missgynnansam vid ett avslagsbeslut och därav göra ett motstånd mot detta genom att agera på ett hotfullt eller våldsamt sätt (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008) .

Detta har respondenterna visat en medvetenhet och förståelse kring genom deras empatiska förhållningssätt, som vi tidigare lyft fram.

Vi ifrågasätter i princip varenda detalj som till exempel framkommer på deras kontoutdrag som vi begär in, man kanske kan jämföra det med sig själv, hur bekväm hade man varit, att varenda utgift eller inkomst som man har kan ifrågasättas? Det är ändå att lämna ut, jag vet inte, en del av ens privatliv till någon kanske? Som till och med journalför allting och sen ska ett beslut tas utifrån det. Jag förstår att frustration uppstår och att man säger saker som man kanske ångrar i efterhand. (Respondent 2)

5.2 Rollen som gräsrotsbyråkrat

Socialsekreterare och klienter är centrala roller som samspelar i det dagliga arbetet på socialtjänsten. Respektive roll innebär förväntningar som individen behöver förhålla sig till. Organisationen sätter spelreglerna (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008). Respondenterna förklarar hur de förhåller sig till hot- och våldsbeteenden utifrån de förväntningar som organisationen har på dem som gräsrotsbyråkrater. En av respondenterna anser exempelvis att det är viktigt att kunna hantera hot- och våldssituationer på egen hand i så stor utsträckning som möjligt. Detta kan tolkas som att det finns en förväntning från organisationen att socialsekreterare skall kunna hantera konfliktfyllda situationer, vilket påverkar respondenternas förhållningssätt.

Ja, kan man inte lägga det bakom sig sen så ifrågasätter det ens professionalitet. Sen ska man inte behöva ta så mycket skit som jag fick göra i det mötet men det jag har fortfarande ett ansvar gentemot medborgaren. (Respondent 3)

I enlighet med vad som förekommer i ovanstående citat, vill vårdpersonalen i Åkerströms (2002) studie inte att deras professionella kompetens ifrågasätts då de förväntas ta hand om sina patienter. På samma sätt förväntas respondenterna i rollen som gräsrotsbyråkrat kunna hantera sina klienter. Genom att vårdpersonalen förminskar aggressiva beteenden och inte definierar dessa som våldsbeteenden, riskerar deras kompetens att ej ifrågasättas (ibid.). Även respondenterna förminskar hot- och våldssituationer samt väljer att i alla sammanhang definiera dessa situationer som hot och våld, vilket är något vi beskriver djupare under avsnittet 5.5.

5.3 Socialsekreterarnas definition av hot och våld

Relationen mellan klienten och gräsrotsbyråkrater är reglerad av normerna och ramarna som finns i det organisatoriska sammanhanget. Klienten förväntas att agera utifrån klientbilden som organisationen har konstruerat. I detta sammanhang reduceras individen till en klient med begränsade egenskaper (Lipsky 1980). Eftersom socialsekreterarna har tolkningsföreträde har de även makten att tillskriva egenskaper till klientrollen (Foucault 1987). Tolkingsföreträdet måste dock hållas inom organisationens ramar. Respondenterna behöver i sin roll som gräsrotsbyråkrat

arbeta på ett sätt som gör att klienten anpassar sig efter klientrollen som organisationen konstruerat (Johansson 2007). Om klienten agerar inom dessa ramar, kommer inte socialsekreteraren att betrakta beteenden som avvikande och därmed ej definiera beteendet som hot och våld.

Man får känna av situationen och vilket sinnesläge personen är i, för det är såklart att man måste tänka på att man kan bli desperat om man inte fått pengar till hyra osv. det är ju klart man blir desperat. (Respondent 5)

Ja men det är viktigt att förstå tror jag att klienter blir upprörda när man ger ett negativt beslut. Är det konstigt att de höjer rösten eller kanske svär mot en? Varför ska man känna sig hotad, de är ju människor precis som vi, därför tycker jag att man ska läsa av situationen innan man gör något som att dra i ett larm. (Respondent 1)

Likt ovanstående citat definierar flera av respondenterna beteendet utifrån klientens sinnesläge. Respondenterna menar på att det är förståeligt att klienter agerar i affekt vid avslagsbeslut. Även i rapporten av Arbetsmiljöverket (2018), framkommer det att socialsekreterare rättfärdigar klienter aggressiva beteende genom att förklara att klienterna agerade i affekt vid ett missgynnande besked. I de sammanhang som respondenterna tolkar att klienterna har agerat i affekt kommer klienten att fortsatt uppfylla förväntningarna som finns på klientrollen. Därmed kommer socialsekreterarna ej att definiera att klientens agerande är hotfullt eller våldsamt. Dock uppger Carlenius och Aakvaag (1998) att det är viktigt att klienten ges ansvar för sitt avvikande beteende.

Några av respondenterna definierar inte heller ett beteende som hotfullt och/eller våldsamt om klienten som agerar har en psykisk ohälsa.

Om en klient är psykiskt sjuk så är det svårt för klienten att kontrollera sig och därför kanske naturligt att klienten skriker eller är aggressiv. Därför ser jag inte beteendet som våld eller hot, utan att klienter reagerade utifrån sin sjukdom. (Respondent 6)

Genom att respondenterna hänvisar klienters aggressiva beteende till att de agerar i affekt eller lider av psykisk ohälsa, faller dessa beteenden utanför ramarna för hot och våld enligt begreppet Boundary-Work (Åkerström 2002).

5.4 Hot och våld är en del av arbetet som gräsrotsbyråkrat

Respondenterna beskriver de motsättningar som de måste arbeta utifrån, å ena sidan handlar det om att förhålla sig till organisationens riktlinjer samtidigt som man vill underlätta för klienterna. Några av respondenterna lyfter fram hur de hade önskat göra ett undantag i vissa sammanhang med klienten, men att deras handlingsutrymme. Detta stämmer väl överens med Lipsky (1980) som lyfter fram att rollen som gräsrotsbyråkrat innebär en utmaning när den förväntas vara en medmänniska samtidigt som man måste representera en organisation. Då man i sin roll behöver förhålla sig till både organisationens kontra klientens krav och viljor.

Så jag förstår, det kan verkligen uppstå, så som den klienten som blev arg, hon sa ”du vill ha papper från mig när du inte ens vet att min dotter har försökt ta sitt liv för två dagar sen”. Där kände jag verkligen att jag vill komma ifrån den här rutinen, jag ville säga ”vet du vad, skit i papperna” men jag kan ju inte göra det. De här ekonomiska avstämningarna och rutinerna som måste följas, undantag kan inte göras i sånt här.

(Respondent 4)

En annan respondent uppger att det ibland finns motstridiga krav från organisationen kontra klientens önskemål. Respondenten säger fortsättningsvis att denne först och främst måste ändå agera utifrån sin roll som myndighetsutövare oavsett reaktionen från klienten.

Lipsky (1980) skriver vidare om hur gräsrotsbyråkrater representerar den offentliga verksamheten då direkt kontakten med klienten sker via dem. Detta innebär att gräsrotsbyråkraterna blir mottagare för klienternas reaktioner i samband exempelvis avslagsbeslut. Några av respondenterna menar på att man som socialsekreterare representerar socialtjänsten och därav är ansiktet utåt för den frustration som klienter upplever gentemot myndigheten. Vidare uppger samtliga respondenter att hot och våld är en del av arbetet. Här nedan följer två citat om hur hot och våld betraktas som en del av arbetet.

Ja tyvärr. De flesta som börjar här är medvetna om att det med stor sannolikhet kommer att riktas hot och våld mot en, förr eller senare. Det är mer en tidsfråga om när. För då är man lite mer inställd på att det kommer hända och man accepterar det mer för en själv. (Respondent 2)

Det är en del av jobbet men det borde inte vara det, för vi arbetar ju utifrån klienternas omständigheter och beslut fattas utifrån den aktuella lagstiftningen.... (Respondent 3)

Respondenternas förhållningssätt avseende att hot och våld är en del av jobbet stämmer väl överens med resultat från flertalet av tidigare studier (Arbetsmiljöverket 2018; Beddoe, Appleton & Maher 1998; Littlechild 2005a; Åkerström 2002).

5.5 Socialsekreteraren förminskar hot- och våldsincidenter

Hot och våld inom arbetslivet är ett svårdefinierat fenomen och som varierar i olika yrkesgrupper (Sofia Wikman 2012). Därav kan gränsen för vad som faller inom begreppet hot och våld variera i olika sammanhang. Socialsekreteraren har tolkningsföreträdet i förhållande till klienten som medför rätten att tolka och definiera vilken situation som är hotfull och våldsamt och vilken situation som inte är det i interaktionen med klienten (Foucault 1987).

Beddoe, Appleton och Maher (1998) samt Littlechild (2005a) skriver om att ökad verbal aggression bland klienter bidrar till att socialsekreterare förminskar hot- och våldsincidenter och börjar se detta som en del av arbetet. Som tidigare nämnt, betraktar samtliga respondenter hot och våld som en del av arbeten. Utifrån Boundary Work (Åkerström 2002) dras därmed gränsen till vilka beteende som inte definieras som hot och våld. Genom detta förminskas aggressiva beteende och normaliseras till en del av socialsekreterarnas dagliga arbete.

...för mig är ett hot till exempel om de väntar på mig, asså utanför min lägenhet kanske eller om de gör något fysiskt, eller då är det snarare våld, men ah även hot för mig skulle jag säga. Eller typ om de säger något konkret. (Respondent 1)

En hot och våldssituation för mig är om en klient börjar veva, eller om klienten uttrycker ett hot att han ska skada.... (Respondent 2)

Det finns flera aspekter som respondenterna definierar hot och våldssituationer utifrån. Ovanstående citat visar på en av aspekterna handlar om att respondenterna definierar utifrån beteendets konsekvenser.

Alla övriga respondenterna uppger att de upplever att ett hotfullt eller våldsamt beteende är om de exempelvis blir fysiskt skadade, känner rädsla eller oro. Respondenternas sätt att definiera hot och våld utifrån beteendets konsekvenser, är något som kan kopplas till Åkerströms (2002) studie. I studien betraktade vårdpersonalen endast ett beteende som våldsamt om det ledde till påtagliga konsekvenser.

En annan aspekt som majoriteten av respondenterna tar upp är att de definierar ett beteende som hotfullt när det är riktat personligen mot dem. Respondenterna menar i denna bemärkelsen att klienterna kan uttrycka sig på aggressivt sätt när de är upprörda över sin situation men de uppfattar inte det som ett hot riktat mot dem.

... ibland när man har pratat i telefon men någon som är riktigt arg och säger saker åt en [...] jag vet de flesta gångerna att det handlar om att klienten är arg på något i sitt liv [...] att något är svårt och inte på mig. Därför ser jag inte det som ett hot. (Respondent 6)

Vårdpersonalen i Åkerströms (2002) studie gick in i liknande resonemang när de uppgav att de tolkade att de äldres våld var ett uttryck över den frustration de känner över sin situation och inget som var riktad mot vårdpersonalen personligen. På detta sättet dras gränsen för vad som är ett hotfullt och våldsamt beteende. När situationer faller utanför definitionen hot och våld, förminskas och normaliseras beteenden (Åkerström 2002).

5.6 Hot och våld påverkar socialsekreterarens arbete

Genom att undersöka hur hot och våld påverkar socialsekreterarens arbete, kan vi få en djupare förståelse avseende hur socialsekreterare förhåller sig till hot- och våld.

I studierna Newhill och Wexler (1997) och Littlechild (2005b) framkommer det att hot och våld påverkar arbetsutförandet hos socialarbetare som arbetar med barn- och familjer inom

myndighetsarbete. Enligt Littlechild (2005a) påverkas socialarbetarens bedömningsförmåga i negativ bemärkelse. I vår studie uppger flera av respondenter att deras bedömningsförmåga och beslutsfattande inte påverkas efter att en klient har agerat hotfullt och/eller våldsamt mot dem. Dessa respondenter menar att det är viktigt att arbetet fortsätter utföras på ett rättssäkert sätt, oavsett klientens vilja. En av respondenterna uppger att den har förmåga att distansera sig från situationen och kan fortsatt agera utifrån sin professionella roll.

...Jag känner att jag är väldigt bra på att distansera mig och stanna kvar i den professionella rollen, sen såklart hade jag ringt och meddelat ett beslut oavsett. Ibland drar jag ärenden med förste socialsekreterare², men bara om jag är osäker på bedömningen, inte för att jag är orolig för klientens respons av ett beslut. (Respondent 2)

Två av respondenterna uppger dock att en viss oro finns. Dessa respondenter uppger att i ärenden där hot har förekommit, har de diskuterat bedömning med förste socialsekreterare för att säkerställa att beslutet är korrekt. Littlechild (2005a) skriver just om att ökad rädsla och bristande självförtroende framkommer hos socialarbetare som utsatts för hot- och/eller våld. Detta i sin tur påverkar deras bedömningsförmåga. En av respondenten berättar även att vid ett tillfälle har denne tagit ett beviljade beslut istället för ett avslagsbeslut på grund av klientens tidigare hotfulla beteende. Detta visar på att hot och våld påverkar tjänstepersoner i myndighetsutövningen och utgör en risk för rättssäkerheten (Wikman & Rickfors 2017).

Beslutet skulle jag inte säga att det skulle påverka. Men absolut kontakten. Både hot och våldssituationer men också lite obehagligare, typ, även om de inte hotar men de har för vana att skrika på sin socialsekreterare eller att tjata, där kan jag verkligen tänka tio gånger innan jag ringer eller mailar. (Respondent 6)

Flera respondenterna som uppgav att deras bedömningar ej påverkas av klienternas beteende, framkommer det dock att deras kommunikationssätt förändras. Respondenter lyfter fram exempel som att de ändrar sättet de framför ett beslut, att kommunikationen blir mer fyrkantigt, att man håller det kort och att man vill ha mindre kontakt.

² En förste socialsekreterare handleder anställda i deras dagliga arbete.

5.7 Socialsekreterarnas förhållningssätt för att minimera hot och våld

Svensson, Johnsson och Laanemets (2008) skriver att gräsrotsbyråkratens handlingsutrymme ger en frihet och ansvar i relationsskapandet och i det direkta arbetet med klienten. Några av respondenterna berättar att ens bemötande kan påverka klientens beteende gentemot en.

Jag tror verkligen att approachen till en klient spelar en stor roll. Också hur man typ ger information till klienten redan i första mötet, att man förklarar att man vill hjälpa men att det inte alltid går för att man måste följa reglerna. Och genom att prata med klienten som att det är en helt vanlig person tror jag att man kan undvika konflikt i många fall.

(Respondent 1)

flera av respondenterna uppger vikten av ett respektfullt och empatiskt förhållningssätt gentemot klienten. Med anledning av att det leder till en bättre relation sinsemellan. Respondenterna menar på att klienterna uppskattar detta och ser socialsekreteraren som en person utöver sin roll som myndighetsutövare. Flera av respondenterna menar vidare att det är viktigt att man utnyttjar sitt handlingsutrymme genom att göra individuella bedömningar och visar för klienten att man har förståelse för dennes situation. En annan aspekt som tas upp i flera intervjuer är betydelsen av att ha en tydlig kommunikation med klienten avseende vilka krav som föreligger. Detta visar på att respondenterna anser att ens förhållningssätt gentemot klienterna hjälper i att förebygga och minska risken för hot- och/eller våldsbeteenden.

Även vårdpersonalen i Åkerströms (2002) studie menar på att ens eget bemötande utgör en av orsakerna till klienternas aggressiva beteende. En förklaring som är vanligt förekommande på organisationsnivå är att hot och våldssituationer uppstår som ett resultat av hur den anställda agerar gentemot klienterna (Dekker 2012). Detta förhållningssätt bidrar till att den enskilde kan skuldbeläggas. Utifrån vad som framkommit i intervjuerna och i tidigare forskning, visar på att ett stort ansvar läggs på socialsekreteraren avseende förebyggandet av hot- och våldssituationer.

5.8 Organisationen och arbetsgivarens ansvar

5.8.1 Vikten av nolltolerans mot klienternas hot- och våldsbeteende

Sandström (2007) tar upp just vikten av att socialtjänsten visar att det finns en nolltolerans för att hot och våld skall upphöra hos klienter.

Även om samtliga respondenter uttrycker på flera sätt förståelse för klienternas situation anser några av respondenterna att ett aggressivt beteende inte är acceptabelt. Respondenterna hanterar detta genom att exempelvis avsluta samtalet med en klient i samband med att denne uttrycker sig på ett aggressivt sätt. I intervjuer framförs det att när en klient agerar på hotfullt eller våldsamt brukar ett byte av handläggare ske. Några av respondenterna tycker dock att denna åtgärd inte är tillräcklig och att organisationens brist på handlande, kan öka risken till att sådana beteende upprepas. Respondent fyra uppger följande avseende anledningar till att hot och våld fortsätter;

...men om det hade inneburit en påföljd för klienten så hade det också skickat ut signaler till allmänheten, det är inte okej.”Ni kan inte bara gå till er socialsekreterares hem och bete er som ni vill och inte få någon påföljd”. Det var den signalen som skickas nu när polisanmälan lades ner till exempel. För sånt sprids ju också. En del personer som har ekonomiskt bistånd kan ju ha kontakt med varandra också.

(Respondent 4)

Även Enosh och Tzafrir (2015) skriver att när organisationen uppvisar en viss tolerans gentemot klienters aggressiva beteenden, ökar risken till att beteendet upprepas. Enosh och Tzafrir (Ibid.) skriver vidare att klienterna kan genom tidigare interaktioner lära sig att ett aggressivt beteende gentemot socialarbetaren kan resultera i att de får sin vilja igenom. Detta kan öka risken till att antalet hot- och våldsbeteenden ökar inom arbetsplatsen, vilket i sin tur leder till att problematiken förminskas till en del av arbetet. På så sätt faller hot- och våldsbeteenden utanför definitionen enligt Boundry Work (Åkerström 2002).

5.8.2 Organisationens ansvar och rapportering

Wikman (2012) skriver att ju fler hot och våldssituationer inom arbetsplatsen som rapporteras, desto mer uppmärksamhet riktas mot detta fenomen. Därav anser Wikman (ibid.) att rapportering är en viktig åtgärd i arbetet mot hot och våld inom arbetsplatsen.

Dock framkommer det i både tidigare forskning (BRÅ 2015; Statskontoret 2012) och bland respondenterna att det existerar en underrapportering avseende hot och våld inom arbetsplatsen. I likhet med BRÅ-rapporten (2015) är den vanligaste anledningen till att respondenterna inte väljer att rapportera är att man ej betraktar klientens aggressiva beteende som tillräckligt allvarlig. I följande citat beskriver en av respondenterna vilken typ av incident som skulle vara allvarlig nog att rapportera.

Jag hade rapporterat om någon slog mig. Sen hade jag nog informerat min chef och kollegor om jag tog ett hot på allvar men jag hade självklart informerat om hotet var riktat mot mina kollegor också. (Respondent 1)

I intervjuer nämner respondenterna flera andra anledningar till att man bortser från att rapportera. En respondent beskriver hur en utmaning avseende valet av att rapportera eller ej, är att denna vid några tillfällen reflekterat kring om ett beteende har känts som mer hotfull eller mer obehaglig. Två övriga respondenter uppger att de ej valt att rapportera klienters aggressiva beteende gentemot dem i de sammanhang där respondenterna har tolkat att klienterna har handlat i affekt. Detta kan ses som respondenterna i dessa situationer ej definierat klienternas beteende som hot eller våld.

När respondenterna enligt Boundary Work (Åkerström 2002) inte inkluderar ett aggressivt beteende inom ramarna som hot eller våld, normaliseras detta beteende. Normalisering sker i form av att respondenterna väljer att inte rapportera dessa händelserna. När inget tillbud görs, så finns en sannolikhet att incidenten inte heller uppmärksammas av arbetsgivare eller organisationen. Detta i sin tur leder att incidenten ej följs upp och därmed kommer åtgärder inte heller utföras. Både Sandström (2007) samt Enosh och Tzafir (2015) skriver att organisationen behöver visa på nolltolerans för att minska förekomsten av hot och våld. Genom underrapportering minskar sannolikheten att konkreta åtgärder och konsekvenser gentemot klienternas hotfulla eller våldsamma beteende sker. På så sätt normaliseras hot- och våldssituationer inom organisationen.

Dock lyfter majoriteten att respondenterna upp att en av de vanliga anledningarna till att man inte gör tillbud är att det inte leder till en vidare åtgärd. Detta bekräftas i BRÅ-rapporten (2015).

... och med tanke på att det inte görs något när det väl händer har jag inte prioriterat att lägga ner tid på att faktiskt skriva ett tillbud. (Respondent 2)

Enligt Statskontoret 2012 framkommer det att en av anledningarna bakom underrapportering är en bristande motivation till att rapportera på grund av bristande förtroende hos arbetstagarna till chefer. Wikman & Rickfors (2017) skriver vidare att den anställde upplever en avsaknad av återkoppling och uppföljning i samband med att tillbud utförs. Den anställde kan därav uppleva att det inte finns någon nytta med att rapportera hot och våld. Detta kan knytas an till BRÅ-rapport (2015) vilka även lyfter fram att ett skäl till underrapportering är att rapportering inte upplevs leda till en åtgärd. Detta kan tolkas som att hot- och våldssituationer inte anses som tillräckligt allvarliga av arbetsgivare. Littlechild (2005b) understryker vikten av tydliga riktlinjer samt regelbunden uppföljning av hot och våld, då underrapportering sker bland annat på grund av otydliga rutiner.

Utifrån intervjuerna framkommer det att respondenterna har liknande erfarenheter avseende rapportering som i forskningen nämnt ovan. Flera av respondenterna har erfarenhet av att rapportering avseende hot och våld inte leder till någon vidare åtgärd, samt att man inte får någon vidare återkoppling från chefer som de hade önskat. Majoriteten av respondenterna uppger att ett tillbud i samband med hot och våldssituation inte har en verklig inverkan utan görs i syfte att föra statistik. En av respondenterna uttrycker sig på följande sätt avseende organisationens hantering av hot- och våldssituationer samt även vilken betydelse som tillbud har;

.... Inget har ju alltså hänt, inte när klienten kommit hit och hotat. Det blev tillbud, en pinne i statistiken, att det hände, men inget som togs på allvar riktigt. (Respondent 2)

5.8.3 Arbetsgivarens roll och arbetskulturen

Arbetsgivaren och dess ledarskap har en viktig roll i verksamheter där hot och våld är vanligt förekommande. En arbetskultur präglad av att anställda är trygga, blir sedda och blir bekräftade är fördelaktigt i hanteringen av hot och våld (Bauer 2019). Arbetsgivaren har ett ansvar att förebygga hot och våld samt dämpa anställdas oro (Arbetsmiljöverket 2020). En respondent uppger att sin nuvarande chef är mer stöttande och visar på förståelse avseende hot- och våldssituationer;

Min nuvarande chef ser ju det genom våra ögon lite mer i och med att det är en ung chef, har inte varit chef så länge, nyligen själv nere på golvet och lite sådana saker som gör att chefen då sympatiserar lite mer med oss här nere, så jag tror nog min nuvarande chef tar hot och våld på lite större allvar än någon mer rutinerad chef. (Respondent 3)

Å andra sidan lyfts det att socialsekreterarna upplever att det finns en tendens hos arbetsgivare att skuldbelägga ens handlande och betraktade som en bakomliggande faktor till att en hot och våldssituation uppstår. Därför finns det en rädsla hos socialsekreterare att ta upp hot och våldssituationer. (Arbetsmiljöverket 2007; 2018). Respondent 6 bekräftar detta på följande sätt;

Efter en hotfull situation med en klient frågade chefen mig mycket kring hur jag agerade i mötet, jag upplevde då att chefen var kritiskt mot mitt handlande, så som att det var mitt fel att klienten blev upprörd. (Respondent 6)

Det finns även en tendens av arbetsgivaren att förminska allvarligheten av hot och våldssituationer (Arbetsmiljöverket 2007). En respondent lyfter fram detta på följande sätt;

...efter att jag försökt prata med min chef om en hotfull klient kände jag att chefen inte lyssnade. Chefen reagerade med att säga att situationen inte var så pass allvarlig. Jag tror att chefen försökte trösta mig men det kändes som att mina upplevelser inte togs på allvar. (Respondent 5)

Utifrån ovanstående har arbetsgivaren en stor påverkan i hur de anställda förhåller sig till hot och våld. I Statskontorets rapport (2012) framkommer dock att det inte är endast arbetsgivaren som

förminskar allvaret av hot och våld utan det finns en kultur på arbetsplatsen som präglas av en "lite får man tåla" attityd avseende hot och trakasserier.

5.8.4 Betydelsen av att diskutera hot och våld på arbetsplatsen

Det finns varierande definitioner på hot och våld, som visar på att begreppet hot och våld är brett. I de olika definitionerna omfattas inte på vilka sätt ett aggressivt beteende kan uttrycka sig på (Arbetsmiljöverket 2011; ILO 2006). Arbetsmiljöverket (2011) hänvisar till saknandet av vidare förklaring i sin egen definition. Detta kan knytas an till vad som förekommit i intervjuerna, några av respondenterna uppger att det är svårt att dra gränsen för vilka situationer som kan räknas som hot och våld och vad som ska rapporteras. Eftersom hot och våld är ett svårdefinierat fenomen kan det finnas ett behov av att hot och våld diskuteras på arbetsplatsen.

Även Bauer skriver (2019) att i arbetsplatser där hot och våld förekommer finns ett behov av bland annat att diskussioner förs om hot och våld. En av respondenterna lyfter fram just att ett av sätten för att förebygga hot och våld inom arbetet att fler generellt pratar om problematiken.

...jag kan känna att det finns en liiten tystnadskultur vad gäller specifika hot och våldssituationer, vi har ju en rutin för hot och våld, vi gör si och vi gör så, alla springer ut när någon drar i larmet, men specifika händelser, kanske jag vet inte, för att visa att socialtjänsten är en tryggare arbetsplats än vad den är. Men jag tror att det hade satt press på arbetsgivare, ledningen i det här fallet att faktiskt göra något mer när man får in en rapport från en medarbetare, om det hade belysts mer i media, då hade ju de behövt kanske vidta större åtgärder. (Respondent 4)

Arbetsgivaren är högre ställd i organisationshierarkin i jämförelse med arbetstagaren, vilket ger arbetsgivaren makten och tolkningsföreträdet (Foucault 1987). Arbetsgivaren har därför rätten att tolka och definiera vad som är hot och våld. De flesta av respondenterna uppger att hot och våld diskuteras av chef i samband med att en allvarlig att en allvarlig uppstår.

Enligt fyra av respondenterna har hot- och våldssituationerna som tas upp av cheferna oftast karaktär i form av att socialsekreteraren har blivit misshandlad eller att hot har inträffat utanför arbetsplatsen. På så sätt väljer arbetsgivaren ut vilka situationer som betraktas som en allvarlig

hot och våldsbeteende och därmed definierar vad som hamnar inom ramarna för begreppet hot och våld.

Vidare uppger en av respondenterna i nedanstående citat att hot och våldssituationer inte diskuteras bland kollegorna.

Det diskuteras av chefen som typ då med min kollega, när det redan har hänt något stort. Jag berättar aldrig när en klient har blivit upprörd för mina kollegor och jag har inte hört mina kollegor prata under typ morgonmöten eller så. (Respondent 1)

Dock framgår det i BRÅ-rapporten (2015) att anställda istället vänder sig till anhöriga eller kollegor för att samtala avseende hot och våldsincidenter. I enlighet med BRÅ-rapporten uppger övriga respondenter att de upplever att det är tryggare att diskutera hot och våldshändelser med kollegor än med chefer. Respondent 4 uttrycker exempelvis:

Det känns väldigt tryggt att kunna ventileras hos sina kollegor, att kunna prata om sånt för att just under den situationen så vill man verkligen dela med sig, typ ”jag fick ett sånt samtal eller jag blev jätteupprörd”, ibland kan man få råd och ibland kan det vara skönt att bara prata av sig och inte känna sig helt ensam i situationen. (Respondent 4)

En av respondenterna uppger att efter diskussion avseende hot och våldsincident med sina kollegor, påverkas respondentens synsätt och förhållningssätt till händelsen. Exempelvis genom att kollegor förklarar att händelsen var av allvarlig karaktär eller att händelsen inte var av sådan karaktär. Detta visar på att respondentens förhållningssätt avseende vad som är ett hot och våldsbeteende påverkas av diskussionerna som förs på arbetsplatsen.

Anställda förhåller sig till de ramar som organisationen satt upp. Detta innebär att även diskussionerna förs mellan kollegor inom dessa ramar och detta inkluderar ämnen som hot och våld. Eftersom det är den chefen som är i större utsträckning integrerar med de anställda dagligen så har chefen ett direkt inflytande avseende vilka diskussioner som förs och på vilket sätt. Utifrån boundary-work (Åkerström 2002) kan man se hur hot och våld inom arbetsplatsen definieras genom de sociala interaktioner mellan chefen och socialsekreterarna samt mellan kollegorna. Det vill säga att genom sociala konstruktioner dras gränsen för vilka beteenden som faller inom ramen för ”hot och våld” och vad som ej gör det. Därav kan såsom Wikman (2012) menar på att

definitionen av hot och våld förändras över tid. Wikman (ibid.) drar slutsatsen att flertalet av konfliktfyllda situationer som förnärvarande betraktas som en del av arbetet, kan i framtiden falla inom ramarna för hot och våld.

6. Diskussion

6.1 Sammanfattning

Vi har i denna studie strävat efter att få en djupare förståelse avseende hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd definierar och förhåller sig till hot och våld. Syftet har även varit att undersöka hur socialsekreterare beskriver arbetsgivarens och organisationens ansvar avseende hot och våld i arbetet. För att undersöka detta har vi utgått från följande frågeställningar: 1. Hur definierar socialsekreterare klienters hot och våld på arbetsplatsen? 2. Hur förhåller sig socialsekreterare till klientens hot och våld på arbetsplatsen? 3. Hur beskriver socialsekreterare arbetsgivarens och organisationens ansvar i förhållande till hot och våld?

Socialsekreterarna lyfter fram flera aspekter i interaktionen med klienterna som påverkar hur de definierar hot och våld. Det handlar om att socialsekreterarna inte definierar ett beteende som hotfullt eller våldsamt när de anser att klienterna agerar i affekt eller om en klient har psykisk ohälsa. Socialsekreterare uppger att de definierar en situation som hotfull eller våldsam om det leder till en påtaglig skada eller om hotet är riktad mot dem personligen. Samtliga socialsekreterare betraktar hot och våld som en del av deras dagliga arbete och utifrån detta förhåller de sig till hot- och våldssituationer.

Vidare lyfter socialsekreterarna utmaningen med att behöva förhålla sig till både organisationens kontra klientens krav och viljor. Rollen som socialsekreterare innebär bland annat att man är ansiktet utåt för socialtjänsten och därav får ta del av frustration som klienterna känner i samband med ett avslagsbeslut. Socialsekreterarna förhåller sig empatiskt till klienternas situation. Den påtagliga maktskillnaden mellan socialsekreterare och klienter är en aspekt som socialsekreterarna är medvetna om och har därav förståelse över varför ett avslagsbeslut kan leda till att klienten agerar hotfullt eller våldsamt. Dock lyfter socialsekreterarna fram att genom att

använda deras handlingsutrymme i direkta arbetet med klienten kan risken för hot- och våldssituationer minskas. Socialsekreterarna berättar om vikten av respektfullt och empatiskt bemötande, tydlig kommunikation och individuella bedömningar. När det kommer till vilken påverkan hot och våld har på arbetet, uppger flera av socialsekreterarna att deras bedömningsförmåga inte påverkas men att deras kommunikationssätt förändras. I vissa fall finns dock en oro hos socialsekreterarna som gör man drar ärendet för säkerställa ett korrekt beslut.

Även om socialsekreterarna visar förståelse för klienternas hot- och våldsbeteende så lyfts det fram vikten av att organisationen markerar att en nolltolerans föreligger. Det finns en underrapportering av hot- och våldssituation bland socialsekreterarna. Anledningar till att man bortser från att rapportera är att situationen ej betraktas som tillräcklig allvarlig, att socialsekreterare ej vet vilken typ av situation som skall rapporteras samt att socialsekreterarna upplever att rapportering ej leder till en vidare åtgärd. När det kommer till arbetsgivarens roll, framkommer det att det finns en tendens hos arbetsgivare att förminska hot- och våldssituationer samt skuldbelägga socialsekreterare. Avseende hur hot och våld diskuteras på arbetsplatsen uppger socialsekreterarna att hot- och våldssituationer vanligtvis tas upp av chefer i samband med en allvarlig incident. En av socialsekreterarna uppger att hot och våld inte diskuteras bland kollegor, medan övriga socialsekreterare upplever att det är tryggt att prata sina kollegor.

6.2 Slutdiskussion

Genom att använda oss av begreppen makt (Foucault 1987) och gräsrotsbyråkrat (Lipsky 1980) har vi kunnat komma fram till att socialsekreterarna beskriver att arbetsgivaren samt organisationen har ett stort ansvar avseende arbetet med hot och våld. Detta i likhet med (Bauer 2019), Enosh och Tzafir (2015) samt Sandström (2007) avseende organisationens och arbetsgivarens ansvar i hanteringen av hot och våld på arbetsplatsen. Detta utifrån att arbetsgivaren har ett direkt inflytande i hur socialsekreterare definierar och förhåller sig till hot och våld. Då de förhåller sig inom organisationens ramar samt för att cheferna genom sitt tolkningsföreträde väljer ut vilka situationer som är allvarliga nog att tas upp som hot och våld. Vi har utifrån detta kunnat dra slutsatsen att socialsekreterarna definierar hot och våld genom sociala konstruktioner i enlighet med vad som förekommer i Åkerströms (2002) studie.

Detta kan orsaka att definitionen av hot och våld inte endast varierar inom olika yrkesgrupper (Wikman 2012), utan kan även variera beroende på vilka diskussioner som förs inom varje arbetsgrupp på ekonomiskt bistånd. Därmed kan det vara ett hinder för att skapa enhetliga hot- och våldsrutiner samt riktlinjer, vilket i sin tur skapar en otydlighet hos socialsekreterare avseende hur de skall förhålla sig till hot och våld. Detta kan förklara varför socialsekreterare tolkar, definierar och förhåller sig till hot och våld utifrån de olika faktorer som föreligger i en specifik situation med klienten. Exempelvis i form av att klienten i en viss situation definieras klientens beteende som att de agerar i affekt medan i en annan anses inte beteendets konsekvenser tillräckligt allvarliga för att definieras som hot och våld.

Genom rapporteringar kan organisationen få en insikt i hur omfattande hot- och våldsincidenter är. Men i nuläget existerar en underrapportering (BRÅ 2015; Statskontoret 2012; Wikman & Rickfors 2017), vilket även bekräftas av socialsekreterarna. Flera studier och rapporter i tidigare forskning (BRÅ 2015; Dekker 2015; Statskontoret 2012; Wikman & Rickfors 2017) belyser flera anledningar till att varför det råder en underrapportering. Det handlar dels om organisatoriska faktorer samt förhållningssätt till arbetsgivare. Från dessa studier och rapporter framgår det dock inte hur själva definitionen av hot och våld kan vara en av de bakomliggande anledningar. Vi har genom studien kommit fram till att ytterligare en bakomliggande faktor till underrapportering är att hot och våld är så pass svårdefinierat att socialsekreterare känner en osäkerhet avseende vilka situationer de skall rapportera som hot och våld.

Rapportering är en viktig förutsättning för att problematiken avseende hot- och våld på arbetsplatsen skall uppmärksammas i större grad. Genom anställdas erfarenheter kan mer kunskap genereras inom området (Wikman 2012). Genom rapporter kan berörda aktörer såväl innanför samt utomstående få tillgång till beskrivningar om hur hot och våld inom arbetet yttrar sig, vilket kan utveckla och förtydliga definitionen av hot och våld. Ökad antal av rapportering kan även markera för organisationen och allmänheten att hot och våld är en stor problematik för socialsekreterarna och därav kommer organisationen behöver prioritera genom att tillsätta resurser och åtgärder.

Hot- och våldsproblematiken behövs åtgärdas, då i likhet med studierna (Littlechild, 2005a; Wikman & Rickfors 2017) påverkar detta socialsekreterarnas arbetsutförande. Även om de flesta socialsekreterare uppger att hot och våld inte påverkar deras bedömning, påverkar det fortfarande hur de kommunicerar med klienterna, däribland i form av att kontakten minskas. Detta påverkar förutsättningar i arbetet med att få klienterna till självförsörjning, vilket är främsta syftet med ekonomiskt bistånd. Då det kräver att man har kontinuerlig uppföljning med klienterna. Dessutom behöver socialsekreterare en stor insyn i klienternas situation för att kunna fatta välgrundade beslut. Detta visar på att i överensstämmelse med (Wikman & Rickfors 2017) att hot och våld riktat mot anställda inom statliga myndigheter kan innebära en risk för rättssäkerheten då det påverkar myndighetsutövandet.

Utöver att det finns tendens hos arbetsgivaren att skuldbelägga socialsekreteraren (Arbetsmiljöverket 2007), lägger socialsekreterarna själva ett ansvar på sig själv för att förebygga hot- och våldssituationer. Detta i likhet med vad som förekommer i Åkerströms (2002) studie samt i Wikman och Rickfors (2017) studie. Genom att ansvaret ej läggs över på klienten så finns risken att ingen markering görs. I likhet med Enosh och Tzafrir (2015) finns en risk att hot och våldsbeteenden hos klienter fortsätter eftersom både organisationen och dess anställda visar på ett tolerant förhållningssätt mot klienter när de agerar hotfullt eller våldsamt. Utifrån begreppet Boundary- Work (Åkerström 2002) drar vi liknande slutsats som Enosh och Tzafrir (2015) att dessutom, när hot- och våldssituationer betraktas som en del av arbetet så sker en förminskning av situationen och därmed sker en normalisering inom organisationen.

Studien belyser vilka organisatoriska faktorer som gör att hot och våld tillåts fortsätta. Studien är av betydelse eftersom det bidrar till kunskap över vilka åtgärder som behövs i arbetet med att förebygga socialsekreterarnas utsatthet av hot och våld. Genom studien har vi även kommit fram till att hot och våld behöver diskuteras i större utsträckning på arbetsplatsen. Vi har även kunnat lyfta fram att arbetsgivaren samt den enskilde har ett ansvar i att rapportering faktiskt görs. För framtida studier skulle det därför vara av intresse att undersöka varför socialsekreterarna har ett så pass empatiskt förhållningssätt, vilket i detta fall innebär att de väljer att se till klientens omständigheter istället för klientens agerande. Det är även av intresse att undersöka samt fördjupa sig i vad som egentligen förväntas av en socialarbetare i deras arbete med klienter.

Eftersom socialarbetare förväntas kunna arbeta med människor som kan ha en svår problematik exempelvis psykisk ohälsa, som kan ha ett hotfullt- eller våldsamt beteende. Men frågan är om det verkligen ingår i den professionella rollen att socialarbetare skall hantera sådana beteenden och se det som en del av arbetet, när det råder tydlig nolltolerans mot hot och våld hos andra yrkesgrupper?

7. Referenslista

AFA försäkring (2018). Ny rapport om hot och våld på den svenska arbetsmarknaden. <https://www.afaforsakring.se/nyhetsrum/seminarier/seminarier-2018/hot-och-vald-pa-den-svenska-arbetsmarknaden/> Hämtad: 20-11-30.

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015) Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2 uppl. Malmö: Liber.

Akademikerförbundet SSR (2017). *Yrkesverksamma medlemmar om hot eller våld i samband med arbete*.

Arbetskyddsstyrelsens allmänna råd (AFS) (1993:2). *Våld och hot i arbetsmiljön: Arbetskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Stockholm: Arbetskyddsstyrelsens allmänna råd.

Arbetsmiljöverket 2020. Hot och våld. <https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/hot-och-vald/> Hämtad: 20-11-02.

Arbetsmiljöverket (2014). *Hot och våld vid myndighetsutövning*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket. (2011). *Psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetslivet*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket (2018). *Projektrapport: "socialsekreterares arbetsmiljö"*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket. (2007). *Tillsyn av socialsekreterares arbetsmiljö*. Växjö: Arbetsmiljöverket.

Bauer, Maria & Kristiansson, Marianne (2019). *Hot och våld på jobbet*. 2 upplagan Lund: Studentlitteratur

Beddoe, L., Appleton, C. and Maher, B. (1998) 'Social workers' experience of violence'. *Social Work Review*, 10, pp. 4–11.

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

- Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber.
- BRÅ (2015). *Hot och våld: om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet (Brå).
- Carlenius, Per & Aakvaag, Per Torvild (1998). *Hur man förebygger hot och våld i arbetslivet*. Stockholm: Kommentus.
- Chappell, Duncan & Di Martino, Vittorio (2006). *Violence at work*. 3rd edition. Geneva: International Labour Office.
- Dekker, Sidney (2012). *Just culture: balancing safety and accountability*. 2nd edition. Farnham, Surrey, England: Ashgate
- Dekker, Sidney (2015). *Safety differently: human factors for a new era*. Second edition. Boca Raton: Taylor & Francis
- Enosh, G. and Tzafrir, S. S. (2015). 'The Scope of Client Aggression Toward Social Workers in Israel', *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 24(9), pp. 971–985.
- Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2015) Intervjuer. I: G. Ahrne & P. Svensson (red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (s. 34-54). 2 uppl. Malmö: Liber.
- Foucault, Michel (1987). *Övervakning och straff: fängelsets födelse*. Lund: Arkiv
- Gieryn, Thomas F (1983). Boundary-Work and the Demarcation of Science from Non-Science: Strains and Interests in Professional Ideologies of Scientists. *American Sociological Review*, Dec., 1983, Vol. 48, No. 6 (Dec., 1983), pp. 781-795.
- Hollnagel E (2014). *Safety-I and Safety-II – the past and future of safety management*. London; Ashgate
- Johansson, Roine (2007). *Vid byråkratins gränser - Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete*. Tredje uppl. Lund: Arkiv förlag.
- Larsson, Hans (2020). Minst ett hot i veckan mot socialsekreterare i Malmö. SVT.
<https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/minst-ett-hot-i-veckan-mot-socialsekreterare-i-malmo>
Hämtad: 20-11-01

Lind, Rolf (2019). *Vidga vetandet: teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar*. Andra upplagan Lund: Studentlitteratur

Lipsky, Michael (2010) *Street level bureaucracy - Dilemmas of the Individual in Public Services*. Andra uppl. New York: Russell Sage Foundation.

Littlechild, B. (2005a) 'The nature and effects of violence against child-protection social workers: Providing effective support', *British Journal of Social Work*, 35(3), pp. 387–401.

Littlechild, B. (2005b) 'The stresses arising from violence, threats and aggression against child protection social workers', *British Journal of Social Work*, 5(1), pp. 61–82.

Newhill, C. E. and Wexler, S. (1997) 'Client violence toward children and youth services social workers', *Children and Youth Services Review*, 19(3), pp. 195–212.

Rapportera tillbuden [Elektronisk resurs]. (2017). Arbetsmiljöverket. Tillgänglig på Internet: <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyror/rapportera-tillbuden-forebygg-ohalsa-och-olyckor-i-arbetet-broschyr-adi306.pdf>. Hämtad 20-12-03

Sandström, Stefan (2007). *Hot & våld i vård, omsorg och socialt arbete*. 1. uppl. Stockholm: Gothia

SFS 2003:460. *Lag (2003:460) om etikprövning av forskning som avser människor*.

Socialstyrelsen (2013). *Ekonomiskt bistånd: handbok för socialtjänsten*. [Ny, uppdaterad uppl.] (2013). Stockholm: Socialstyrelsen

Statskontoret (2012). *För säkerhets skull: om myndigheters arbete mot hot och våld riktat mot deras anställda*. Stockholm: Statskontoret.

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

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

Vision (2016). *Hotfulla situationer inom socialtjänsten*. <https://vision.se/nyheter/2016/februari/hotfulla-situationer-inom-socialtjansten/> Hämtad: 20-11-01.

Wikman, Sofia & Rickfors, Ulrika (2017). *Att förebygga hot och våld i statliga myndigheter: en jämförelse mellan två perspektiv på säkerhetsarbete*. Lund: Institutionen för designvetenskaper (LTH), Lunds universitet

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

Åkerström, Malin (2002) 'Slaps, Punches, Pinches -- But not Violence: Boundary Work in Nursing Homes for the Elderly'. *Symbolic Interaction*, vol. 25, no. 4, pp. 515-536.

8. Bilagor

8.1 Bilaga 1 - Förfrågan om deltagande i intervju



LUNDS
UNIVERSITET

Vill du delta i en studie om hot och våld inom ekonomiskt bistånd?

Hej,

Vi är två socionomstudenter från Lunds universitet vid namn Faraz Ahmed och Blerina Demiqi. Vi skriver just nu vår C-uppsats som handlar om hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd definierar, diskuterar och förhåller sig till hot och våld inom ekonomiskt bistånd.

För att kunna genomföra studien vill vi prata med socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd. Därför skulle vi gärna vilja intervjua dig som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd.

Deltagande i studien är helt anonymt, vilket innebär att inga uppgifter som kan kopplas till dig eller arbetsplatsen kommer tas med i studien. Vidare vill vi tydliggöra att det är frivilligt att delta i studien och du kan närsomhelst dra dig ur. Dina svar kommer endast användas till studien. Studien kommer publiceras på Lund University Publications Student Papers (LUP) vilket är ett nätbaserad bibliotek innehållande uppsatser från Lunds Universitet. Detta innebär att studien kommer vara tillgänglig för alla att läsa.

För att säkerställa att vi inte missar något av vad som sägs under intervjun så vill vi gärna spela in intervjun för att sedan transkribera materialet. Dock får ni självklart välja om ni vill bli inspelade eller ej.

På grund av rådande restriktioner kring Covid-19 kommer intervjun ske främst via videolänk eller via telefon vid önskemål.

Vid intresse kontakta oss på nedanstående kontaktuppgifter.

Med vänliga hälsningar,
Faraz Ahmed & Blerina Demiqi

Faraz Ahmed

fa7565ah-s@student.lu.se

Blerina Demiqi

bl4503de-s@student.lu.se

8.2 Bilaga 2 - Intervjufrågor



LUNDS
UNIVERSITET

Intervjufrågor

Bakgrundsfrågor

- Hur länge har du arbetat på denna arbetsplats som socialsekreterare inom ekonomisk bistånd?
- Har du tidigare arbetat med myndighetsutövning? (om ja) Isåfall med vad och hur länge?
- Hur länge har du arbetat med socialt arbete?

Frågor om arbetet

- Hur ser kontakten ut mellan dig och klienten?

Frågor om hot och våld

- Hur definierar du en hot- och våldssituation?
- Vilken hot och våldssituation skulle du rapportera?
- Har du upplevt hot och våld på tidigare arbetsplatser inom socialt arbete?
- Har du upplevt hot och våld på denna arbetsplats från klienter, anhöriga osv?
- Hur diskuterar ni kring hot och våld i arbetsplatsen?
- Varför tror du att hot och våld förekommer inom ekonomisk bistånd?

Förhållningssätt

- Vilka rutiner finns det vid hot och våldssituationer? Och vad tycker du om dessa rutiner?
- Hur upplever du stödet och återkopplingen som du erbjuds i dagsläget om du utsätts hot- och våldssituation?
- När du har utsatts för hot och/eller våld av en klient, hur påverkar det dig i ditt fortsatta arbetet med klienten?
- Tror du det går att förebygga att hot och våldssituationer uppstår?
- Har du någonsin velat sluta på grund av att hot och våld förekommer? (om ja eller nej)
Varför?