



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

## **“Ofta skrattar man typ bort det för att man är van”**

- **En kvalitativ intervjustudie om normalisering av hot och våld hos socialsekreterare på ekonomiskt bistånd**

Lovisa Nilsson & Felicia Dahl

Kandidatuppsats SOPA63  
VT 2022

Handledare: Jayne Jönsson

## Abstract

Authors: Lovisa Nilsson & Felicia Dahl

Title: “Often you just laugh it off because you’re used to it” – A qualitative interview study about the normalization of threats and violence among social secretaries on financial social assistance [Translated title]

Supervisor: Jayne Jönsson

Assessor: Johan Cronehed

Work-related threats and violence is a common problem that many social workers have to handle frequently. The definition of this phenomenon is ambiguous and social secretaries have to learn how to handle these types of situations. This bachelor thesis will focus on how they perceive this and how they cope with it, as well as the consequences of their perceptions and coping strategies. To answer these questions we have conducted a qualitative interview study with seven different social secretaries working in financial social assistance. Our theoretical framework used is Lazarus and Folkman's definition of coping and Lundgren's normalization process theory. Our results show that social secretaries find threats and violence difficult to define and the definitions vary between different respondents. Some examples of coping strategies that we have identified are different personal strategies, seeking support from colleagues and their manager. Our conclusion also shows that how social secretaries define and how they cope with threats and violence can lead to normalization of the phenomenon.

Keywords: normalization, coping, social work, work-related threats and violence

## Förord

Vi vill rikta ett stort tack till de socialsekreterare som deltagit i vår studie, vi hade inte kunnat genomföra detta utan er. Tack för trevliga samtal och för att ni ville dela mer er av era upplevelser. Vi vill även tacka våra fina vänner för att ni har förgyllt våra lunch- och fikapauser, ni har gjort denna våren roligare! Slutligen vill vi tacka Jayne för din handledning under våren.

Vi vill sist men inte minst tacka varandra för många tidiga morgnar och sena kvällar på Sopis men framförallt för alla skratt. Utan varandra hade detta inte varit roligt eller möjligt!

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b>	<b>5</b>
1.1 Bakgrund	5
1.2 Problemformulering	6
1.3 Syfte & frågeställningar	7
1.4 Arbetsfördelning	7
<b>2 Kunskapsläget</b>	<b>8</b>
2.1 Litteratursökning	8
2.2 Definition	8
2.3 Normalisering	9
2.4 Strategier för hantering	11
<b>3 Teoretiska utgångspunkter</b>	<b>12</b>
3.1 Coping	12
3.2 Normaliseringsprocessen	14
<b>4 Metod</b>	<b>15</b>
4.1 Förförståelse	15
4.2 Val av metod	16
4.3 Urval	17
4.4 Tillvägagångssätt	20
4.5 Bearbetning och analys	20
4.6 Metodens tillförlitlighet	22
4.7 Etiska överväganden	23
<b>5 Resultat och analys</b>	<b>24</b>
5.1 Uppfattningar av arbetsrelaterat hot och våld	24
5.2 Att ta stöd från chef och kollegor	29
5.3 Personliga strategier	33
5.4 Hot och våld som en del av arbetet	39
<b>6 Sammanfattning och avslutande diskussion</b>	<b>42</b>
<b>7 Referenslista</b>	<b>45</b>
<b>8 Bilagor</b>	<b>48</b>
8.1 Bilaga 1 - Mail till sektionschefer	48
8.2 Bilaga 2 - Informationsbrev	49
8.3 Bilaga 3 - Intervjuguide	50

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund

Vad som ingår i arbetsrelaterat hot och våld är otydligt då det saknas en enhetlig definition av vad det innefattar (Centrum för arbets- och miljömedicin 2013, s. 2f). Inom olika yrkesgrupper och sektorer kan gränserna för vad som räknas in i arbetsrelaterat hot och våld skilja sig åt. Allt från våld till trakasserier och kränkningar kan räknas in i definitionen. Hotet och våldet kan påverka den anställdas mående eller säkerhet negativt. Hot syftar på att den anställda tar emot hot om våld mot personen själv, mot sin familj eller att klienter hotar med att skada sig själva. Det kan även innefatta sexuella närmanden, aggressivt beteende eller stötande personangrepp. Våld syftar på handlingar som leder till fysisk eller psykisk skada hos den anställda.

Det har sedan 90-talet skett en ökning av andelen som uppger att de har utsatts för arbetsrelaterat hot och våld. Denna ökning kan enligt Wikman (2016, s. 62) bero på att definitionen av vad som ingår i hot och våld har vidgats eller att det har blivit vanligare att anmäla. Om det är en faktiskt ökning av hot och våld eller om det beror på dessa orsaker är därför svårt att besvara.

En studie gjord 2016 visar på att 5% av alla förvärvsarbetande i Sverige har utsatts för någon form av hot eller våld i arbetet de senaste 12 månaderna (SCB 2018). Hot och våld på arbetsplatsen samt oron för att bli utsatt är allvarliga arbetsmiljöproblem, inom många olika branscher. Det är viktigt att arbetsplatsen är utformad på ett sätt där risken för hot och våld förebyggs (Arbetsmiljöverket 2022). Det är arbetsgivarens ansvar att arbeta förebyggande och även säkerställa att de anställda på arbetsplatsen har kännedom om de rutiner som finns när en hot- eller våldssituation inträffar. Alla situationer där hot och våld förekommer mot anställda på en arbetsplats ska dokumenteras och utredas. Situationer av allvarigare grad ska även polisanmälas, anmälas till Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan. Många gånger kan de utsatta vara kritiska till att anmäla och därmed ej rapportera händelsen på grund av att situationen inte ses som tillräckligt konkret eller allvarlig (Akademikerförbundet SSR 2017, s. 7, 18).

## 1.2 Problemformulering

Människor som arbetar inom människobehandlande yrken är oftare än andra yrkesgrupper, utsatta för arbetsrelaterat hot och våld (Sønderbo Andersen et al. 2021, s. 7125). Av dessa är socialarbetare särskilt utsatta (Scaramuzzino 2020, s. 252). En av Vision (2021, s. 4) genomförd studie visar på att 45% av anställda inom Socialtjänsten någon gång under de senaste året har blivit utsatta för hot, våld, personangrepp eller förtal, varav hot förekommer oftast. Av dessa är majoriteten av de som utsätts socialsekreterare eller behandlingspersonal.

Sønderbo Andersen et al. (2021, s. 7125) identifierar i sin studie att utsatthet för arbetsrelaterat hot och våld har negativa konsekvenser på de anställdas hälsa. Individer som utsätts för arbetsrelaterat hot och våld har en ökad risk för att drabbas av depression (ibid.). Utsatthet för hot och våld beräknas vara en av de största anledningarna till hälsoproblem hos medarbetare på en arbetsplats (Gadegaard, Andersen & Høgh 2018, s. 1097). I en studie gjord av King (2021, s. 5) undersöks sambandet mellan socialarbetares utsatthet för hot och våld samt deras hälsa. Resultatet visar att socialarbetare som hade utsatts för hot och våld rapporterade symptom på depression, ångest och PTSD i högre utsträckning. Virkki (2008, s. 258) noterar att när socialarbetaren utsätts för arbetsrelaterat hot och våld vid upprepade tillfällen blir det någonting socialarbetaren behöver vänja sig vid samt lära sig hantera. Det blir även något de förväntar sig utsättas för som är oundvikligt i deras yrkesroll.

Sønderbo Andersen et al. (2019, s. 108) beskriver att när socialarbetaren utsätts för arbetsrelaterat hot och våld kan individen se sig själv som ett offer. Detta kan leda till att socialarbetaren ifrågasätter sin egna yrkesidentitet samt kompetens. För att undvika att bli sedd som ett offer väljer personen istället att normalisera våldet för att skydda sig själv. Normaliseringen av hot och våld på en arbetsplats kan leda till att arbetet kring skyddsåtgärder gentemot hot och våld får en lägre prioritet (ibid.). Det kan även leda till att individer väljer att inte anmäla en hotfull eller våldsam situation, eftersom det ses som en del av arbetet (Sicora et al. 2022, s. 266f).

Ovanstående forskning visar på att hot och våld är ett stort och allvarligt arbetsmiljöproblem. Normaliseringen av detta visar sig vara problematiskt och vi vill således undersöka hur socialsekreterare på ekonomiskt bistånd uppfattar och hanterar arbetsrelaterat hot och våld. Eftersom detta är en grupp som arbetar nära klienter och som i stor utsträckning utsätts för arbetsrelaterat hot och våld.

### **1.3 Syfte & frågeställningar**

Syftet med denna uppsats är att få en fördjupad kunskap om socialsekreterare på ekonomiskt bistånd syn på arbetsrelaterat hot och våld samt att undersöka deras förhållningssätt gentemot hot och våld på deras arbetsplats. Detta kommer vi göra genom följande frågeställningar.

- Hur uppfattar och hanterar socialsekreterare arbetsrelaterat hot och våld?
- Vilka konsekvenser kan uppstå av socialsekreterares uppfattningar samt sätt att hantera hot och våld?

### **1.4 Arbetsfördelning**

Inför uppsatsskrivandet diskuterade vi hur vi skulle dela upp arbetet. Vi har haft ambitionen att göra så mycket som möjligt av arbetet tillsammans, detta för att texten skulle få en tydlig röd tråd och för att vi båda skulle vara lika insatta i uppsatsens olika delar. Vi genomförde samtliga intervjuer tillsammans och turades om att leda intervjuerna. Vi delade upp transkriberingen av intervjuerna, men genomförde kodningen tillsammans. Vi har även valt att dela upp skrivandet av vissa delar av metodkapitlet för att sedan gå igenom det tillsammans, detta för att språket ska vara sammanhängande och för att säkerställa kvaliteten på texten.

Resterande delar har skrivits gemensamt.

## 2 Kunskapsläget

### 2.1 Litteratursökning

I sökandet efter tidigare forskning har vi använt oss av databasen LUBsearch. Vi har i varje sökning använt oss av funktionen “peer reviewed”, för att säkerställa att materialet är vetenskapligt granskat och håller en hög kvalitet. I sökandet har vi använt oss av sökord såsom “arbetsrelaterat hot och våld”, “normalisering”, “coping” och “socialt arbete”. Dessa har kombinerats på diverse sätt, vi har även sökt på dessa ord på engelska för att få så breda sökningar som möjligt. För att hitta ytterligare relevanta källor har vi även använt oss av referenslistor från de artiklar vi tycker har passat bra för vår uppsats.

### 2.2 Definition

Scaramuzzino (2020, s. 249) skriver om hur arbetsrelaterat hot och våld kan komma att påverka den professionellas autonomi och diskretion. Hon skriver att arbetsrelaterat hot och våld kan vara svårdefinierat. Vad som ses som hot och våld har förändrats över tid och definitionen som används idag innefattar fysisk och psykisk misshandel, hot samt kränkningar. Varför detta kan vara svårdefinierat beror på att samma situation kan tolkas olika beroende på vem det är som utsätts för det. För varje profession och på varje arbetsplats förekommer olika toleransnivåer för hur mycket hot och våld en anställd ska förväntas acceptera. På vissa arbetsplatser ses hot och kränkningar som en del av jobbet medan det på andra arbetsplatser finns en nolltolerans mot det.

Schindeler (2014, s. 378) beskriver hur användningen av vissa begrepp, exempelvis trakasserier eller kränkningar, kan innebära att det inte ses som en skada med konsekvenser när någon utsätts för detta. Att använda sig av sådana termer kan därmed göra att det anses mindre allvarligt i jämförelse med att utsättas för våld som kan leda till en fysisk skada. Detta beror på att handlingar som har psykiska effekter, enligt rådande diskurser i samhället, kan ses som mindre allvarliga än handlingar som leder till fysiska skador. Hur den rådande diskursen ser ut på arbetsplatsen samt den inställning arbetsplatsen har till hot och våld kan i sin tur påverka hur allvarligt medarbetarna ser på det och om de ser sig själva som



en del av problemet eller inte (ibid.). Att de anställdas syn på hot och våld påverkas av den rådande diskursen på arbetsplatsen lyfts även av Virkki (2008, s. 248) som skriver att de attityder som finns på arbetsplatsen samt den rådande organisationskulturen lägger grunden för den attityd medarbetarna har till det hot och våld de utsätts för. Även de anställdas inställning om vad som ingår i deras arbetsroll, påverkar vad de anser räknas in i hot och våld. Trots att personer inom socialt arbete utsätts för arbetsrelaterat hot och våld oftare än andra yrkesgrupper är rapporteringen av incidenter kopplade till hot och våld låg.

Sicora et al. (2022, s. 256ff, 266f) har bland annat studerat när och varför socialarbetare väljer att anmäla en incident rörande arbetsrelaterat hot och våld. Att socialarbetare väljer att gå vidare med och anmäla en incident som faller under arbetsrelaterat hot och våld är ovanligt. När socialarbetare väl anmäler incidenter som rör sig om verbala hot eller verbalt våld beror det på att socialarbetaren känner sig mycket hotad och faktiskt är orolig över sin egen eller sin familjs säkerhet. Anledningar till att hot- och våldssituationer inte anmäls handlar oftast om att socialarbetarna inte anser dem tillräckligt allvarliga. Det kan även grunda sig i att socialsekreteraren inte vill skapa ytterligare problem för klienten. Vissa menar även att de inte anmäler för att det "bara" är verbala hot, men även för att de anser att det ingår i deras arbete. Zelnick et al. (2013, s. 80f) har i sin studie noterat att anledningen till att en anställd inte anmäler en situation rörande hot och våld kan bero på att denna inte vill framstå som oprofessionell. Resultatet påvisar även vikten av att arbetsledningen inte förminska de anställdas upplevelser kopplat till hot och våld, samt att de uppmuntrar de anställda till att rapportera hotfulla eller våldsamma incidenter.

## 2.3 Normalisering

Andersson och Överlien (2018, s. 62, 69ff) skriver om det hot och våld som socialarbetare på ungdomsboenden behöver utstå på en daglig basis. Det handlar om hur socialarbetare beskriver, definierar och hanterar det hot och våld de utsätts för. Socialarbetarnas sätt att beskriva och definiera hot och våld bidrar till att det normaliseras. De pratar om det på ett sätt så att det faller utanför gränserna för vad som är hot och våld. Detta genom att oskadliggöra händelserna samt att på ett

sympatiskt sätt visa förståelse för varför klienten beter sig på det sättet. Fenomenet är något socialarbetare måste vänja sig vid för att klara av arbetet. Konsekvensen av att utsättas för hot och våld upprepade gånger blir att socialarbetare inte längre reflekterar över vad de faktiskt utsätts för.

Sønderbo Andersen et al. (2019, s. 108) visar på hur en accepterande inställning till hot och våld kan kopplas till en högre utsatthet för arbetsrelaterat hot och våld. När en individ utsätts för hot och våld upprepade gånger så finns det en tendens att den anpassar sig till det. Individen tänker att det är oundvikligt och att det är något den förväntas utstå. Eftersom hot och våld kan komma att ses som oundvikligt med förklaringen att klienterna exempelvis är sjuka eller förvirrade, väljer den anställda istället att normalisera våldet för att skydda sig själv och sin yrkesidentitet. Att hotet och våldet blir en normal del av arbetet för de anställda kan i sin tur leda till att utvecklingen av skyddsåtgärder och arbetet mot våld och hot på arbetsplatsen hämmas.

Även Virkki (2008, s. 256ff) skriver om att anställda som kontinuerligt utsätts för hot och våld till slut ser det som en del av arbetet och hur detta synsätt bidrar till att det normaliseras. Studien belyser till vilken grad intervjupersonerna väljer att tolerera våldet från en klient och att detta kan bero på klientens avsikter och dess bakgrund. Oavsiktligt våld av klienter ses inte som arbetsrelaterat hot och våld. Det spelar även in vilken problematik klienten har och vilket tillstånd denne befinner sig i. Exempelvis psykisk ohälsa, droganvändning, besvikelse och svåra situationer i klientens liv kan göra hot och våld mer försvarligt enligt dem som utsätts. Genom att den professionella intar en sådan förstående roll gentemot våldet så ökar även toleransen för våld i relationen mellan klient och professionell. Normalisering av våld kan ses som en vanlig copingstrategi som de anställda använder sig av för att skydda sig själva från våldets effekter på deras mående och arbetsmotivation.

Geoffrion et al. (2015, s. 196ff, 208) har i sin studie undersökt vad som orsakar trivialisering av arbetsrelaterat våld. De arbetsplatser som erbjuder sina anställda utbildning i hantering av aggressiva klienter och våldsamt beteende signalerar till sina anställda att dessa beteenden är acceptabla och något de ska vara förberedda

på i sitt arbete. Resultatet belyser även att det kollegiala stödet på arbetsplatsen bidrar till att våldet på arbetsplatsen normaliseras. Detta eftersom de anställda har en stor påverkan på hur hot och våld på arbetsplatsen betraktas. Det beror på att alla anställda har en professionell identitet med olika värderingar som påverkar hur man utför och ser på sitt arbete. De anställdas bild av hot och våld på arbetet styr i sin tur om det normaliseras eller inte. Samtidigt som det kollegiala stödet kan leda till normalisering av hot och våld på arbetsplatsen innebär det även att risken för att det ska bli tabubelagt att prata om sina upplevelser minskar. Det kollegiala stödet har ansetts viktig för att främja en organisationskultur på arbetsplatsen som tillåter öppna diskussioner av detta.

## 2.4 Strategier för hantering

Marijnissen, Kolthoff och Huberts (2020, s. 495ff) har studerat hur politiker som blir utsatta för hot och våld använder sig av copingstrategier. Alla politiker använde sig av problemfokuserade och emotionsfokuserade copingstrategier samt sökande av stöd. Olika typer av attityder hos de politiker som utsätts för hot och våld har identifierats. En av dessa är en stridsattityd, vilket innebär att en är passionerad för sitt arbete och vidtar åtgärder mot våldet. Dessa personer använder sig mestadels av problemfokuserade copingstrategier, de försöker prata med personen som utsatt dem, för att hotet och våldet ska upphöra, eller polisanmäler dem. De som hade en attityd som var mer försiktig och sårbar var mer inställda på att de behöver ta hjälp av andra för att lösa situationen. Denna kategori använder sig mest av sökandet efter socialt stöd som copingstrategi. De använder sig även av avståndstagande och försöker koppla hotet till deras yrkesutövning och till dem som person. Den sista attityden som identifierades använde strategier som accepterande och undvikande. De accepterar att de kommer bli utsatta i sin yrkesprofession och att det är något de måste finna sig i.

Lamothe et al. (2018, s. 317ff) har studerat våld mot socialarbetare inom barn och familj och deras användning av copingstrategier. Den mest förekommande copingstrategin är att söka stöd hos kollegor och chefer för att få emotionellt stöd och bli hörd. Andra strategier som användes var att lära sig att sätta gränser i relation till klienter och erkänna sina egna gränser. De copingstrategier som

beskrivs som positiva är att socialarbetarna tog stöd av sina kollegor samt det stöd som arbetsplatsen erbjöd. De copingstrategier som beskrivs som negativa är bland annat att minimera allvarlighetsgraden av våldet, eller att förneka dess konsekvenser.

## 3 Teoretiska utgångspunkter

För denna studie använder vi oss av två teoretiska utgångspunkter. Vi har valt att använda oss av Lazarus och Folkmans (1984) copingteori samt av Lundgrens (2012) normaliseringsprocess. Vi anser att dessa är relevanta och användbara till det empiriska material vi har samlat in.

### 3.1 Coping

Lazarus och Folkman (1984, s. 141, 178f) beskriver coping som de ansträngningar en person gör kopplat till beteende och tankemönster för att kunna hantera situationer som kräver mer än personens befintliga resurser. Coping syftar till att beskriva hur en person agerar eller tänker i en viss miljö och hur detta förändras i möten med andra situationer eller kontexter. Coping har två grundläggande funktioner. Den första handlar om att hantera problem som skapar en stressfull situation, denna del kallas problemfokuserad coping. Den andra funktionen syftar till att förändra och reglera de känslor som uppkommer kopplat till en stressfull situation, vilket benämns som känslufokuserad coping.

Känslufokuserade copingstrategier används vanligtvis när bedömningen gjorts att det inte finns något som kan göras för att förändra det skadliga och hotfulla problem som uppkommit (Lazarus & Folkman 1984, s. 150f). En stor del av de känslufokuserade copingstrategierna består av kognitiva processer som används för att minska känslomässigt lidande. Detta kan göras genom att använda sig av strategier som undvikande, förminskande eller att försöka vända något negativt till positivt. Vissa känslufokuserade copingstrategier syftar till att ändra sättet en händelse tolkas, utan att situationen i sig förändras. Dessa strategier kan liknas vid en omvärdering av situationen som därigenom gör situationen mindre jobbig. Exempelvis genom att intala sig själv att det finns värre saker som kan hända än

denna specifika händelse. Känslofokuserade copingstrategier används för att behålla en positiv inställning eller för att agera som att en viss situation inte gjorde ett stort intryck på personen. Genom dessa processer skapar sig personen en illusion eller en verklighetsförvrängning som personen inte är medveten om i stunden det sker, vilket är grundläggande för att strategierna ska ha effekt. Lazarus och Folkman (1984, s. 134ff) skriver om olika sätt att använda förnekelse när en jobbig och stressfull situation inträffar. Detta kan vara förnekelse av hotfull information, personlig relevans, hur akut situationen kan vara samt förnekelse av hur en situation kan komma att påverka en själv.

Lazarus och Folkman (1984, s. 150f) beskriver problemfokuserade copingstrategier som problemlösning, exempel på detta är att väga för- och nackdelar samt hitta alternativa lösningar till ett problem. Problemfokuserade copingstrategier kan även vara strategier som är mer riktade mot personen själv och inte bara mot problemet som uppstår, genom att personen ändrar sina kognitiva tankesätt. Exempel som framgår är att personen lär sig nya förmågor eller procedurer men även att denna ändrar sina mål och krav på sig själv.

Problemfokuserade och känslofokuserade copingstrategier kan användas ömsesidigt. Detta kan beroende på problemet som uppstår, vara antingen hjälpsamt eller hindrande. Om en person utsätts för en traumatisk händelse, exempelvis dödsfall eller en olycka, är det vanligt att den första tiden efteråt består av förnekelse av händelsen eller förminskning. Detta är känslofokuserade copingstrategier. Längre fram i återhämtningsprocessen kan det ersättas med problemfokuserade copingstrategier för att sköta det praktiska som följer av händelsen och att anpassa sig till de nya förutsättningarna efter den traumatiska händelsen (Lazarus & Folkman 1984, s. 153ff). Vidare beskrivs att en individ föredrar en stressfull situation om individen innan har kunnat förutse den, eftersom individen då har hunnit förbereda sig. Om situationen inträffar akut utan förvarning så kan det uppfattas som mer skrämmande (Lazarus & Folkman 1984, s. 88ff).

Lazarus och Folkman (1984, s. 246, 250) skriver även om vikten av socialt stöd. Socialt stöd kan hjälpa till att motverka stress hos individen eftersom stödet

individen får kan göra att upplevelsen av en jobbig situation känns lättare, detta samtidigt som individen kan få viktiga resurser när det kommer till hur en på bästa sätt ska kunna hantera situationen. Det finns olika typer av socialt stöd, bland annat känslomässigt och påtagligt stöd. Det förstnämnda beskriver det stöd en får av att kunna lita på andra, att få uppmuntran och knyta an till andra människor. Detta ger individen en känsla av att vara älskad och att någon bryr sig om en. Påtagligt stöd är det mer direkta stödet som ges när en individ är i behov av hjälp, det kan vara stöd i form av presenter, lån eller andra tjänster en behöver vid exempelvis sjukdom. Det sociala nätverket har en stor inverkan på ens hälsa och välmående. Ett stödjande nätverk kan minska den stressen man känner vid och efter en jobbig situation.

## **3.2 Normaliseringsprocessen**

Normaliseringsprocessen beskrivs av Eva Lundgren (2012, s. 17) som en process där upprepade, avvikande handlingar, exempelvis våld, efter ett tag kan komma att uppfattas som det normala. Det blir en del av vardagen och våldet förväntas accepteras och kan även komma att försvaras av den utsatta. Denna teori handlar om könsmaktsordning och genus, på det våld som sker mot kvinnor av män. Att undersöka detta är inte syftet med vår uppsats utan denna normaliseringsprocess kommer att användas för att förstå det våld och hot som uppstår av klient mot socialsekreterare och hur våldet kan komma att ses som en del av arbetet för socialsekreterare. Vi har därmed valt att inte använda oss utav hela teorin och har därför valt ut de delar som vi finner intressanta och applicerbara för det vi undersöker. Lundgren (2012, s. 14) skriver att normaliseringsprocessen kan användas för att förstå våld, det är en tankemodell för att förstå egna eller andras erfarenheter av våld. På grund av detta anser vi att denna modell är applicerbar även när det kommer till det hot och våld vi undersöker.

Normaliseringsprocessen handlar om hur våld kan utvecklas, stabiliseras och vidmakthållas. För att beskriva denna teori används tre olika begrepp: gränsförskjutning, internalisering och externalisering (Lundgren 2012, s. 16).

Det förstnämnda begreppet, gränsförskjutning, handlar om att de gränser som finns gällande vad ett offer accepterar suddas ut. När personen för första gången utsätts för våld så kan personen uppfatta det som oacceptabelt. Efter det har hänt några gånger kan offret så småningom komma att acceptera våldet som ett uttryck för något annat. Detta beror enligt Lundgren (2012, s. 28f, 37) på att gränserna har förskjutits och detta kan ses som en konsekvens av våldet. Desto fler gånger en utsätts för våld desto mer förskjuts dessa gränser och personen tolererar mer. Normaliseringsprocessen är för offret en förändrande, rörlig process som kan ses som en aktiv process där den drabbade bryts ned.

En konsekvens av att någon har utsatts för upprepade våldshandlingar kan vara att offret tar över våldsutövarens verklighetsförståelse. Offret kan göra våldet till sitt eget ansvar och ser sig själv genom förövarens ögon, detta kallas för internalisering. När detta sker internaliserar offret de förväntningar som finns på denne. Det blir en strategi att anpassa sig utefter vad förövaren vill för att undvika våldet (Lundgren 2012, s. 37). Vi kommer i vår analys inte att använda oss av detta begrepp. Detta för att det inte är kompatibelt med vårt empiriska material. Dock är begreppet en stor del av normaliseringsprocessen och därför viktig att beskriva i detta avsnitt.

Lundgren (2012, s. 15, 50) använder begreppet externalisering för att förklara våldet utifrån förövarens perspektiv. Detta begrepp innebär att förövaren försvarar sig själv genom att säga att våldet sker på grund av särskilda omständigheter och saker i omgivningen som inte beror på en själv. Offer som har blivit våldsutsatta använder sig även av denna förklaring för att försvara våldsutövaren genom att poängtera att personen egentligen inte är en dålig människa utan att det beror på stress, psykiska problem eller en problematisk bakgrund.

## **4 Metod**

### **4.1 Förförståelse**

Då en av oss har arbetat inom socialtjänsten tidigare, anser vi det väsentligt att reflektera kring vår förförståelse om hot och våld kopplat till ekonomiskt bistånd.

Bryman (2018, s. 471) beskriver vikten av att forskaren är medveten om sin egen roll i förhållande till det material som produceras. Forskaren styr vilka personer som kontaktas och hur texten framställs och blir således en del av den nya kunskapen som tas fram. Reflektion kring ens relation till intervjupersonerna, ens egna åsikter och synsätt och hur dessa påverkar den slutliga produkten ska göras. Eftersom en av oss har arbetat inom socialtjänsten har vi sedan tidigare en bild av hur utsatta socialsekreterare på ekonomiskt bistånd kan vara. Detta ledde oss till vår uppsatsidé samt val av målgrupp. Vi har valt att inte använda den arbetsplats en av oss arbetat på i sökandet efter urvalet. Vi har aktivt sökt oss längre bort för att hålla studien mer tillförlitlig. Under arbetet reflekterade vi löpande kring våra egna erfarenheter, åsikter och tidigare kunskaper från utbildningen för att på så vis bli medvetna om vår förförståelse och hur det eventuellt kan påverka materialet. Vi har valt att genomföra semistrukturerade intervjuer, vilket har inneburit att intervjupersonerna fritt fick berätta om sina upplevelser. Vi var noggranna med att inte styra intervjuerna åt någon specifik riktning. Efter intervjuerna valde vi ut de teman som materialet indikerade på och tänkte på att inte styra riktningen på materialet. Detta tänker vi kan ses som positivt för att undvika att intervjuernas riktning och syfte blir styrda av vår tidigare kunskap om området.

## 4.2 Val av metod

För denna uppsats har en kvalitativ studie genomförts. Tyngden i en kvalitativ forskningsstrategi ligger på människans förståelse samt tolkning av den sociala verklighet denne befinner sig inom. Kvalitativa forskare eftersträvar en förståelse för bland annat åsikter och värderingar om olika fenomen. Forskaren försöker fånga det deltagarna tycker är viktigt och betydelsefullt (Bryman 2018, s. 455, 487f). Vårt fokus har varit att fånga socialarbetarnas upplevelser, tankar och känslor om de hot och våld de har upplevt. Vi ville skapa oss en förståelse för deras verklighet och försöka bilda oss en så bra bild som möjligt av deras uppfattningar, erfarenheter och vad de tycker är viktigt. Genom att använda oss av en kvalitativ ansats har vi kunnat uppnå detta.

Vi valde att använda oss av intervjuer som insamlingsmetod. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015, s. 34ff) skriver att forskare kan få en förståelse för det som sker i



en viss kontext genom att göra intervjuer med personer kopplade till ett visst sammanhang eller miljö. Genom intervjuer kan material om människors tankar, känslor och upplevelser insamlas. Genom att använda sig av kvalitativa intervjuer finns möjligheten att anpassa ordningsföljden på frågorna utefter situationen. Det möjliggör även en utökad bild av fenomenet och kan synliggöra oförutsedda vinklar och nyanser.. När vi påbörjade detta arbete ville vi hålla oss öppna för nya perspektiv utifrån det insamlade materialet. Vi ville få ny kunskap om socialsekreterarnas bild av detta fenomen vilket vi såg att intervjuer gav möjlighet till. Genom intervjuer såg vi ämnet ur vinklar som vi kanske hade missat vid en annan insamlingsmetod.

Inför intervjuerna utformades en intervjuguide (se 8.3 Bilaga 3). Vi har genomfört semistrukturerade intervjuer, vilket innebär att man ställer frågor om specifika och relevanta områden och teman (Bryman 2018, s. 563f). Under intervjuerna ställde vi följdfrågor utifrån respondenternas svar vilket medförde att vi ibland avvek från den utformade intervjuguiden. Vi valde att genomföra semistrukturerade intervjuer då vi ville ha en jämförbarhet i de olika intervjuerna. Eftersom vi båda höll i intervjuerna ansåg vi därav att semistrukturerade intervjuer var att föredra för att intervjuerna inte skulle skilja sig alltför mycket från varandra och hålla så hög kvalitet som möjligt.

Intervjuguiden skrevs tidigt i uppsatsförfarandet vilket innebär att den innehåller de teman vi från start ville fokuserade på. I arbetets inledande skede var vårt fokusområde känslor och reaktioner kopplat till hot och våld, vår ursprungliga plan har efterhand kommit att förändras. Under intervjuernas gång upptäckte vi ett återkommande ämne som vi fann mer intressant, normalisering. Vår intervjuguide består av fyra olika teman. Dessa är “bakgrundsfrågor”, “upplevelser av arbetsrelaterat hot och våld”, “känslor och reaktioner” samt “hjälp och stöd från arbetsplatsen”.

## 4.3 Urval

Den målgrupp vi ville nå ut till för denna undersökning var socialsekreterare som arbetar på ekonomiskt bistånd och som har upplevt någon form av hot eller våld.

Vi valde denna målgrupp då vi har en förförståelse för gruppens utsatthet. Urvalet har gjorts utifrån undersökningens syfte och utifrån de kriterier vi har haft på intervjupersonerna för att de ska kunna besvara våra forskningsfrågor. Detta kallas för ett målstyrt urval (Bryman 2018, s. 498).

Vi inledde med att skicka mail (se *8.1 Bilaga 1*) till sektionschefer på ekonomiskt bistånd i närliggande kommuner i Skåne. Tillgången till dessa mailadresser fick vi genom en bekant som arbetar inom Socialtjänsten. Vi efterfrågade socialsekreterare som skulle kunna vara intresserade av att delta i studien. I mailet bifogades även ett informationsbrev (se *8.2 Bilaga 2*) med information om studien samt våra kontaktuppgifter. Flera chefer svarade med att de skulle vidarebefordra detta till sina anställda samt skicka ut informationen i deras veckobrev. Trots detta fick vi väldigt få svar, vi valde därför att bredda vårt urval genom att ta kontakt med kommunkontor runt om i Sverige där vi efterfrågade mailadresser till enhetschefer på ekonomiskt bistånd. Kommunkontoren vidarebefordrade detta till enhetscheferna som skickade ut informationsbrevet till de anställda. Detta urval kallas för ett tvåstegsurval. I denna urvalstyp väljer man först ut de organisationer som ska kontaktas för att sedan få tillgång eller kontakt med de som arbetar inom organisationen. Fördelaktigt i dessa sammanhang är att få en lista med personer för att kunna göra ett slumpmässigt urval (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 40) Vi har inte erhållit en lista, chefen har istället informerat sina medarbetare och de har sedan tagit kontakt med oss. Det gör att vårt urval inte är slumpmässigt eftersom vi inte har någon kontroll över vilka socialsekreterare cheferna har informerat. Detta skulle kunna innebära att vårt urval är styrt av cheferna på de olika avdelningarna eftersom vi inte hade någon kontroll över om cheferna verkligen har vidarebefordrat mailet till hela avdelningen. Om vi hade haft möjlighet till en lista med namn på medarbetare hade det varit att föredra, men detta var i vårt fall inte möjligt.

Efter att ha varit i kontakt med olika socialtjänster runt om i Sverige hade vi sex stycken intervjuer, vilket var det huvudsakliga målet från start. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015, s. 42) skriver om vikten av att uppnå en mättnad i sin studie för att den i en kvalitativ undersökning ska kunna vara representativ samt för att materialet ska vara oberoende av enskilda individers

uppfattningar. Vi upplevde detta efter den sjätte intervjun men ville vara på den säkra sidan så vi valde att fortsätta sökandet efter intervjupersoner.

För att få tag på ytterligare intervjupersoner valde vi att kontakta en bekant som arbetar inom en annan avdelning inom socialtjänsten och efterfrågade personer som arbetade på ekonomiskt bistånd. Den bekanta vi tog kontakt med är en person vi känner ytligt. Därigenom fick vi namn på personer som vi sedan tog kontakt med och skickade informationsbrev (se 8.2 *Bilaga 2*) till. Dessa är personer som vi inte har någon relation till vilket minskar risken för att vårt material vinklas. Denna urvalsmetod identifieras som ett tillfällighetsurval. Tillfällighetsurval består av personer som för tillfället finns tillgängliga för forskaren, som kan användas för att ge svar på forskningsfrågan (Bryman 2018, s. 497). Efter att den sjunde intervjun var genomförd upplevde vi att svaren vi fick liknade varandra och vi ansåg då att en mättnad uppnåtts i vårt material (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 42).

Nedan finns en tabell där respondenterna presenteras. Här visas deras fingerade namn, ålder samt hur lång varje intervju var. Intervjuns längd är endast det inspelade materialets längd. Informationen om studien samt inhämtning av samtycke skedde innan inspelningens början.

Namn:	Ålder:	Intervjuns längd:
Louise	24 år	42 min
Alex	31 år	52 min
Karin	48 år	25 min
Anna	27 år	28 min
Caroline	23 år	36 min
Elisabeth	54 år	40 min
Linnea	36 år	55 min

## 4.4 Tillvägagångssätt

Vi genomförde totalt sju intervjuer med socialsekreterare som arbetar inom ekonomiskt bistånd. Vi gav våra intervjupersoner möjlighet att välja hur intervjun skulle genomföras, vilket resulterade i att sex av intervjuerna genomfördes digitalt via Teams och att en intervju genomfördes på plats. Fördelen med digitala intervjuer är att det sparar tid då resandet uteblir vilket kan möjliggöra att fler personer kan ställa upp på intervju (Bryman 2018, s. 593).

I början av intervjuerna informerade vi intervjupersonerna om deras rättigheter (se 4.7 *Etiska överväganden*). Vi frågade även om deras samtycke till att intervjun spelades in, vilket samtliga gav. Vi ville spela in intervjuerna för att underlätta analysprocessen genom transkriberingar. Intervjuerna transkriberades i anslutning till deras genomförande. Eriksson Zetterquist och Ahrne (2015, s. 51) beskriver att det, beroende på analysmetod, kan skilja sig om hela intervjun behöver transkriberas och om pauser och småord blir viktiga för att kunna genomföra analysen. Eftersom vi till en början inte visste hur vi skulle genomföra analysen eller vilken del av texten som skulle bli intressant valde vi att transkribera hela intervjun. Vi antecknade längre pauser samt när de visade känslouttryck som exempelvis skratt. Detta för att vi längre fram skulle kunna välja fritt vad vi ville fokusera på i analysen. Vi har i transkriberingen av våra intervjuer samt i användandet av citat i analysen använt oss av fingerade namn (Bryman 2018, s. 581) för att behålla intervjupersonernas anonymitet. Mindre ändringar av citaten har gjorts vid upprepningar och otydligheter för att dessa ska bli mer lättlästa och för att personen ska framställas på ett korrekt sätt (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 51).

## 4.5 Bearbetning och analys

I bearbetningen av vårt material har vi tagit hjälp av Rennstam och Wästerfors (2015, s. 221ff) beskrivning av en analysprocess. Där den första delen är sortering som genomförs för att få en överblick av det stora material som kvalitativa intervjuer kan medföra. Sorteringens första del beskrivs som ett sätt att koda sitt material för att sedan placera in materialet i kategorier och börja leta efter mönster. Sorteringen påbörjades genom att vi skrev ut alla transkriberade intervjuer för att

få en bättre överblick av vårt insamlade material och för att kunna anteckna och stryka under intressanta delar på ett bättre sätt. Vi lokaliserade några övergripande teman som vi fann intressanta och som identifierades i alla intervjuerna. Sedan färgmarkerades citat vi ansåg passade in i vardera tema.

Under intervjuprocessen samt under den första delen av analysprocessen var vi intresserade av att studera socialsekreterarnas mående och känslor kopplat till hotfulla och våldsamma situationer. Vi hade detta som ett tema tillsammans med kollegors och chefers stöd, empati och definition av hot och våld. Under denna process insåg vi dock att ett ytterligare återkommande fenomen i vår empiri var normalisering. Vi valde därmed att rikta in oss mer på detta och valde att inte fokusera på socialsekreterares mående och känslor kopplade till hot och våld. Våra slutgiltiga teman blev då “Uppfattningar av hot och våld”, “Att ta stöd från chef och kollegor”, “Personliga strategier” samt “En del av arbetet”.

Efter sorteringen valde vi ut de citat som var tydligast att förstå och som på bästa sätt var kopplat till våra teman. Detta beskriver Rennstam & Wästerfors (2015, s. 228) som reducering. Detta syftar på att välja ut de bästa delarna av materialet som samlats in, utan att förlora materialets variation och representativitet. I arbetet med att reducera materialet beaktade vi att alla våra intervjupersoner skulle få synas. Vi var även noggranna med att både välja ut citat som följde våra teman, men även de som problematiserade, för att få en så representativ bild av vårt empiriska material som möjligt.

Det sista steget i analysprocessen beskriver (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 231f) som argumentation. Detta syftar på att ens egna studie ska få en självständighet i relation till tidigare forskning på området och att en argumentation sker genom sitt empiriska material. Vår argumentation har gjorts genom att analysera vårt empiriska material med hjälp av våra teoretiska utgångspunkter och tidigare forskning. Genom att synliggöra likheter men även skillnader mellan vårt empiriska material och de tidigare studier som gjorts på området.

## 4.6 Metodens tillförlitlighet

För att bedöma tillförlitligheten i denna studie använder vi oss av Guba och Lincolns begrepp tillförlitlighet (Guba & Lincoln 1994 se Bryman 2018, s. 467). Detta begrepp är specifikt anpassat för kvalitativa studier och skiljer sig från de kriterium som används inom den kvantitativa forskningen (Bryman 2018, s. 72). Begreppet tillförlitlighet mynnar ut i begreppen trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och objektivitet (Bryman 2018, s. 467).

För att uppnå trovärdighet i denna studie har vi varit noggranna med att återberätta det tillvägagångssätt vi har använt oss av under hela studiens gång. Detta har vi gjort för att läsaren ska kunna skapa sin egen bild av vår studie och på så sätt kunna skapa sig en uppfattning om studiens trovärdighet (Bryman 2018, s. 467). Innan vi påbörjade vår studie var vi även noggranna med att läsa in oss på hur en kvalitativ undersökning ska genomföras och de riktlinjer som finns för att säkerställa att studien genomförs på ett korrekt sätt.

Det andra kriteriet är överförbarhet, vilket syftar till att resultaten i en studie ska vara överförbara och jämförelsebara med andra liknande sammanhang och inte endast vara korrekta för den genomförda studien (Lind 2019, s. 164). Syftet med vår undersökning är att fånga respondenternas erfarenheter av specifika upplevelser på ett så djupt och innehållsrikt sätt som möjligt. Detta anses vara av vikt för en kvalitativ studie för att resultaten ska kunna användas som en databas, där en sedan kan bedöma vare sig resultaten är överförbara till en annan miljö eller inte (Bryman 2018, s. 468). Eftersom vi har riktat in oss på ett djup snarare än en bredd så är våra resultat inte överförbara till en annan grupp eller situation än den vi har undersökt.

Pålitlighet innebär att forskare under hela processens gång ska hålla ett granskande synsätt genom att redogöra för alla olika faser som har genomförts för att komma fram till de resultat en har (Bryman 2018, s. 468). Vi har i vårt metodkapitel varit noggranna med detta genom att återberätta hur vi har valt vår metod och vårt urval. Vi har även skrivit om de etiska överväganden som vi har gjort innan och

under uppsatsskrivandet. Detta ger läsaren en bild av vår process och de kan då bedöma studiens pålitlighet.

Det sista kriteriet för att studien ska anses tillförlitlig är objektivitet, vilket utgör att forskaren agerar i god tro (Bryman 2018, s. 470). Vi har under hela studiens gång försökt hålla oss öppna för alla möjliga vinklar och inte låta oss styras av vår förförståelse, värderingar eller teoretiska utgångspunkter. Vid utformandet av vår intervjuguide, under intervjuerna och vid bearbetningen av vårt material har vi varit noggranna med att låta materialet styra vilken inriktning uppsatsen ska ha. Vi har haft löpande diskussioner gällande det vi har skrivit för att förhålla oss så objektiva som möjligt.

## 4.7 Etiska överväganden

Vetenskapsrådet (2002, s. 5) skriver att alla forskare ska ha individskyddskravet i åtanke. Detta krav finns till för att studiens deltagare ska skyddas mot negativa konsekvenser såsom fysisk eller psykisk skada, kränkningar eller otillbörlig insyn i privatlivet. Detta krav innehåller fyra delar som vi har använt oss av under processens gång. Dessa är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

Det förstnämnda kravet syftar till att undersökningens deltagare ska informeras om undersökningens syfte. De ska vara medvetna om villkoren för deras deltagande, att de alltid har rätt att avbryta sin medverkan och att deltagandet är helt frivilligt (Vetenskapsrådet 2002, s. 7). När vi letade efter intervjupersoner skickade vi ut ett informationsbrev (se 8.2 Bilaga 2) där vi informerade om detta. Vi inledde även samtliga intervjuer med att beskriva syftet med studien och informerade intervjupersonerna om deras rättigheter.

Samtyckeskravet handlar om att deltagarna själva har rätt att bestämma om de vill delta i studien och om de vill avbryta sin medverkan (Vetenskapsrådet 2002, s. 9ff). Alla personer som har deltagit i denna undersökning har fått ta del av informationsbrevet (se 8.2 Bilaga 2) och efter det fått välja om de vill medverka eller inte. Vi har även under intervjun återberättat det som stod i

informationsbrevet och bett om ett muntligt samtycke från samtliga intervjupersoner. Vi valde även att spela in intervjuerna och frågade även om deras samtycke till detta.

Det tredje kravet konfidentialitetskravet handlar om att alla uppgifter om studiens deltagare ska behandlas med konfidentialitet. Detta innebär att ingen obehörig ska kunna komma åt materialet (Vetenskapsrådet 2002, s. 12). Under transkriberingen var vi mycket noggranna med att direkt avidentifiera personerna. Vi ändrade alla namn och raderade allt som på något sätt skulle kunna härledas till intervjupersonerna, exempelvis städer och arbetsplatsens namn. Det inspelade samt transkriberade materialet kommer att raderas när uppsatsen är godkänd, vilket vi även berättade för deltagarna innan intervjun började.

Nyttjandekravet innebär att det insamlade materialet endast får användas för den avsedda vetenskapliga undersökningen (Vetenskapsrådet 2002, s. 14). Vi har inte och kommer inte att dela med oss av de uppgifter vi har samlat in om våra intervjupersoner. När uppsatsen blivit godkänd kommer allt övrigt material att raderas och endast uppsatsen kommer att finnas kvar.

## **5 Resultat och analys**

Nedan följer en presentation av vårt resultat och analys. Vi har analyserat det empiriska materialet genom att använda oss av tidigare forskning samt våra teoretiska utgångspunkter, coping och normaliseringsprocessen. Kapitlet är uppdelat i fyra huvudrubriker; "Uppfattningar av arbetsrelaterat hot och våld", "Att ta stöd från chef och kollegor", "Personliga strategier" samt "Hot och våld som en del av arbetet".

### **5.1 Uppfattningar av arbetsrelaterat hot och våld**

Tidigare forskning (Scaramuzzino 2020, s. 249) tyder på att definitionen av arbetsrelaterat hot och våld är tvetydig. Det varierar från person till person och kan även variera beroende på arbetsplats. Detta är någonting vi även har sett i våra intervjuer när vi bad våra intervjupersoner att definiera arbetsrelaterat hot och



våld. Vi kunde se att svaren varierade samt att det ansågs svårdefinierat. En definition på arbetsrelaterat hot och våld följer nedan.

Jag tror att min bild av det är färgad av hur man definierar det på jobbet. Så det är både det här med otillåten påverkan, finns det något som kallas. Där är det ju ofta de lite subtila hot och så som ingår där. Men annars liksom hot eller hot om våld eller bara, vilka hot som helst egentligen. Vad som riktas mot mig, antingen som tjänsteperson eller som privatperson, på arbetsplatsen. (Linnea)

Linneas definition av arbetsrelaterat hot och våld är omfattande. Hon beskriver otillåten påverkan från klienter samt att det kan vara vilka hot som helst. Detta kan ses som att hon inte utesluter någon form av hot eller våld. Hon menar även att hennes bild av det är påverkat av hur arbetsplatsen definierar det. Vi ser här att den inställning arbetsplatsen har till hot och våld påverkar Linneas uppfattning om vad som ingår i det. Detta skriver Schindeler (2014, s. 378) i sin artikel och menar dessutom att arbetsplatsen kan påverka hur allvarligt den hotfulla eller våldsamma situation uppfattas av den anställda. Vi ser utifrån Linneas citat en möjlighet till att hennes uppfattning av allvarlighetsgraden av en situation kan påverkas av hur arbetsplatsen ser det. Linnea nämner även att hon ser det som hot och våld både när det riktas mot henne som privatperson men även som tjänsteperson. Detta synsätt skiljer sig från hur resten av våra intervjupersoner definierar det och visar på en bredare syn på vad som ryms inom hot och våld. Citatet nedanför påvisar ett annat synsätt där hot och våld anses allvarligare när det riktas mot Alex som person och inte som myndighetsutövare.

Ja, hot och våld specifikt, det är när någon tar in dig som person i spelet och att dina personliga intressen helt enkelt hotas. Det är så jag ser det. Sen kan det vara allt från väldigt subtilt till direkt uttalat. Man kan även bli drabbad rent fysiskt, men det har jag aldrig varit med om. Psykiskt kan man ju bli direkt drabbad efter att det är uttalat [...] Men det

är svårt att definiera det, jag vet inte jag har ingen tydlig definition på det, det är så olika. (Alex)

Ovanstående citat visar på en uppfattning där hot och våld kan vara både fysiskt och psykiskt. Alex citat kan även ses som att han tycker att hot kan vara både mer direkta men även knappt märkbara. Han anser att det är ett relativt svårdefinierat fenomen. Det som Alex ser som en gemensam nämnare när det gäller hot och våld är att förövaren utför det mot honom som person. Även Anna vittnar om detta i citatet nedan.

För mig så kändes det mer allvarligt när det var mot mig som privatperson än mig i min roll. När någon säger att jag är världens sämsta socialsekreterare, fine men då är det liksom i en roll. Men när det är kopplat till mig som person, då känns det väldigt jobbigt och att när jag vet att nån har kollat upp mig på sociala medier, alltså när den här gränsen mellan arbete och mig som privatperson suddas ut så känns det väldigt läskigt. [...] Men att jag tror att det är mot mig som privatperson som känns mer allvarligt för mig, än att bara till mig kopplat till mitt jobb. (Anna)

Anna och Alex tycker till skillnad från Linnea att hot och våld blir allvarligare när det är riktat mot dem som privatpersoner, Linnea belyser inte denna skillnad. Hon har en annorlunda syn i jämförelse med Anna och Alex då hon inte synliggör dessa rollskillnader. Som tidigare nämnt kan socialsekreterarens synsätt på hot och våld påverkas av hur arbetsplatsen ser på det. Linnea säger att hennes uppfattningar av hot och våld färgas av hur arbetsplatsen definierar det. Genom Linneas citat och Schindelers artikel (2014, s. 378), identifierar vi att en anledning till att våra intervjupersoners uppfattningar varierar kan vara för att uppfattningarna är färgade av arbetsplatsens syn på hot och våld.

Det vi noterat utifrån Annas och Alex uppfattningar av hot och våld är att de håller isär sin roll som socialsekreterare och sin roll som privatperson. Det innebär att de hot som inte riktas mot dem som privatpersoner anses mindre allvarliga eller att

hoten går utanför definitionen av arbetsrelaterat hot och våld. Deras sätt att beskriva hot och våld innebär att de utelämnar incidenter som är riktade mot dem som myndighetspersoner. Anna och Alex gränsdragningar för vad som ingår i hot och våld kan bidra till normalisering (Andersson & Överlien 2018, s. 69). Det som inte inkluderas i deras beskrivning ses inte som hot och våld. Genom att Alex och Anna uppfattar de hot mot dem som privatpersoner som allvarligare blir det lättare för dem att inte ta hoten mot dem som myndighetspersoner personligt. Detta leder till att de inte blir lika berörda av situationen, de distanserar sig själva från det vilket kan ses som en copingstrategi där de förnekar den personliga relevansen av hot som mottas (Lazarus & Folkman 1984, s. 134ff). Även citatet nedan påvisar förnekelse av personlig relevans.

Det är också olika, jag har varit med om att jag verkligen kände mig upptriggad om man sitter i telefonsamtal med någon som är väldigt aggressiv och säger väldigt otrevliga saker. Om personen blir arg på mig som socialsekreterare för att jag har avslagit dem pengar helt enkelt, det händer ju ganska ofta. Det händer väl någon gång i månaden säkert att någon i princip skäller ut en, men det tycker inte jag är samma som hot för då är det ofta mot mig som tjänsteman inte mot mig som person. (Louise)

Louise beskriver att när det handlar om hot mot henne som tjänsteman och inte som person, räknas det inte som hot. Hon säger även att hon blir utskälld av klienter ofta och att hon regelbundet stöter på aggressiva klienter som säger otrevliga saker. Louise menar att detta inte ingår i hennes förståelse över vad hon inkluderar i arbetsrelaterat hot och våld. Att utsättas för hot och våld upprepade gånger kan enligt Lundgren (2012, s. 28f) innebära att det normaliseras. Det kan accepteras och kan komma att bli en del av vardagen och något som personen förväntar sig ska ske. Louise beskriver att hon utsätts för aggressiva klienter relativt ofta och utifrån citatet kan vi se att det är någonting som Louise inte tar så hårt på. Att bli bemött aggressivt och ta emot kränkningar har blivit en del av vardagen för Louise och ses inte som arbetsrelaterat hot och våld i denna situation. När någon utsätts för hot och våld upprepade gånger så förskjuts ens gränser för

vad som är acceptabelt, detta kallas för gränsförskjutning (Lundgren 2012, s. 16). Louise acceptans för aggressivt bemötande kan leda till att hon utvecklar en högre tolerans. Det hon tycker är oacceptabelt idag kan komma att ses som acceptabelt längre fram.

Utifrån det vi funnit i vår empiri råder det ingen tvekan om att fysiskt våld ingår i definitionen av arbetsrelaterat hot och våld. Det är vad som ingår i hot och kränkningar, det muntliga, som blir otydligt och får en stor variationsbredd. När vi bad våra intervjupersoner att definiera hot och våld var det ingen som berörde kränkningar. När vi sedan frågade om de tyckte att kränkningar ingick i arbetsrelaterat hot och våld så svarade sex av sju personer att de uppfattade att kränkningar ingick. I citatet nedan förklarar Elisabeth sin syn på hur kränkningar inte klassas som hot och våld.

Det ser jag ju inte som något hot, att de kallar en fula ord, ofta är de ju väldigt upprörda eller väldigt mycket i affekt. Det säger jag, nej, att bli kallad sånt, nej sånt ser jag inte som hot och våld. Utan det är specifika hot "jag ska göra det och det med dig" eller kasta grejer på en eller slag och sånt. (Elisabeth)

Nej, men det är väl, alltså skulle jag vara mer lättkränkt så hade jag väl gjort fler anmälningar när de kallar en olika ord och sånt där. (Elisabeth)

Dessa citat från Elisabeth åskådliggör hennes definition av hot och våld samt hennes gränsdragningar. Hon tycker inte att kränkningar kan ses som hot och våld. Elisabeth anser att det krävs att det är mer specifika hot som kan kopplas till en handling för att det ska räknas in som arbetsrelaterat hot och våld och något hon skulle anmäla. Hon ser även att detta kan bero på att hon inte är så lättkränkt och att hon kanske hade anmält om hon var det. Elisabeths uttalande tyder på att hon har blivit kallad för fula ord flertalet gånger och att det därav har blivit en normalitet för henne. Något hon förväntar sig att behöva utstå i sin roll som

socialsekreterare och som hon ser relativt lättsamt på, vilket leder till att hot och våld normaliseras (Lundgren 2012, s. 28f).

## 5.2 Att ta stöd från chef och kollegor

När en människa stöter på en jobbig situation använder sig denne av olika strategier för att hantera situationen, för att kunna bearbeta det och gå vidare (Lazarus & Folkman 1984, s. 178f). Detta är något som har påvisats i våra intervjuer med socialsekreterare på ekonomiskt bistånd. Det empiriska materialet visar på att stöd från arbetsplatsen och kollegor är en stor del av hanteringen av arbetsrelaterat hot och våld. Detta kan ses som en copingstrategi. Att kunna ta stöd och känna sig hörd av chefen är en grundläggande faktor i hanteringen av arbetsrelaterat hot och våld (Lamothe et al. 2018, s. 317ff). Huruvida intervjupersonerna tycker att det stöd de fått från chefen vid en hotfull situation varit bra eller dåligt har skiljt sig åt, fem av sju intervjupersoner beskriver stödet som tillräckligt och två personer var missnöjda med stödet. Citatet nedan visar Annas svar på om hon ansåg att stödet hon fick från sin chef när hon blivit utsatt för ett hot var tillräckligt.

Ja, det tyckte jag att det var. Då kände jag ändå att jag fick stöd. Men jag har en bra chef som är väldigt så, hon var också väldigt bekräftande i att, “det är väldigt rimligt att du känner som du gör” och att “jag hade snarare blivit mer orolig om du inte reagerat på det alls.” Att man inte bara hade tryckt undan, att det är bättre att det bara får komma ut lite, vilket var skönt att höra. Istället för att man bara ska ta sig samman. (Anna)

I citatet ovan beskriver Anna att hon genom att vända sig till chefen efter en hotfull situation upplevde stödet som positivt, eftersom hon kände att hon fick sina känslor bekräftade. Att chefen lyssnade på henne och tog henne på allvar var viktigt då det gav henne en möjlighet att prata om situationen som inträffat. Det är enligt Zelnick et al. (2013, s. 80f) av vikt att arbetsledningen inte förminskar socialarbetarnas upplevelser, vilket vi ser var av betydelse för Anna för att kunna

bearbeta situationen. Att Anna fick känslomässigt stöd i form av uppmuntran och tillit kan jämföras med begreppet socialt stöd. Det ger en känsla av att vara omtyckt vilket är viktigt för ens välmående och kan minska stressen vid en jobbig situation (Lazarus & Folkman 1984, s. 134). Följande citat visar Karin som i motsats till Anna, inte var nöjd med det stöd hon fick från sin chef.

Det är väl det, jag menar, man kan inte förvänta sig att cheferna ska ha den utbildningen eller att de ska veta hur de ska vara ett stöd. För att det blir mer den här “jaja, okej, vill du anmäla, jaja” [...]. De har ju så mycket annat att göra också och det förstår jag. Så man kan inte stanna och prata en timme liksom heller. Så det är väl dels deras brist på tid som sagt, de är så vana vid att få höra det från alla kollegorna så det blir mer så “jaja, det är som det brukar vara”. (Karin)

Det här citatet genomsyras av en låg förväntan på chefernas förmåga att stötta i en hot- och våldssituation. Karin upplever en känsla av att de inte har tid att stötta och att andra saker går före. Det bidrar till att Karin inte känner att cheferna har tid att lyssna eller har rätt utbildning för att stötta i en sådan situation. Karin uppger att cheferna är vana vid att höra om hot och våld från de anställda och att det är en orsak till att chefen inte hinner eller tar sig tid till att stötta den utsatta. Utifrån Karins citat så kan chefernas sätt att reagera lättsamt på när en anställd har upplevt en hotfull eller våldsam situation medföra att hotfulla situationer ses som mer accepterade och inte bedöms som så allvarligt av medarbetarna på arbetsplatsen. Chefernas avfärdande av situationen kan ses som en normalisering av hot och våld (Lundgren 2012, s. 17). Deras sätt att normalisera hotet och våldet kan i sin tur påverka hur Karin och hennes kollegor ser på hot- och våldssituationer. Detta överensstämmer med Geoffrions et al. (2015, s. 209) beskrivning av att arbetsplatsens attityd till hot och våld påverkar medarbetarnas inställning. Nedan är ett exempel från Elisabeth som visar på att chefen på hennes arbetsplats tar hot- och våldssituationer på stort allvar, vilket skiljer sig från Karins upplevelse.

Inom loppet av två veckor efter så hade jag inte blivit välkommen till jobbet om jag inte gick till en psykolog.

Vår chef är väldigt väldigt noga med att, har du varit utsatt för hot och våld så ska du, även om du tycker själv att “nämen det är inte så farligt”, så måste vi träffa en psykolog, en till två gånger minst. [...] Ja, så jobbar vi, så det måste vi, vi får inte säga nej. (Elisabeth)

Detta citat visar på att den anställda, trots att den uppfattar att det hot som mottagits inte är så allvarligt, enligt chefens direktiv måste träffa en psykolog. Till skillnad från Karins chef så tolkar vi det som att Elisabeths chef genom detta agerande, i denna situation, inte bidrar till normalisering av hot och våld (Lundgren 2012, s.17). Om den anställda inte tar så allvarligt på hotfulla situationer så kan denna rutin från chefen motverka normalisering. Chefens agerande i denna situation kan rimligtvis även påverkas av hur chefen själv uppfattar allvaret i de anställdas upplevda situationer. Elisabeths chef hade möjligtvis agerat annorlunda i förhållande till stöd om hen hade uppfattat hotet som mindre allvarligt. Ett annat vanligt sätt när det kommer till stöd från chefen, är att socialsekreteraren samtalar med chefen och önskar få byta bort en klient, vilket identifieras i följande citat.

I den incidenten med den här klienten som hade kollat upp mig på sociala medier så var jag super superledsen och sen så pratade jag med min chef och sen så har jag inte den klienten längre utan nu har en kollega den klienten så jag kunde liksom få bort honom direkt från min tjänst. (Anna)

Ett önskemål om att byta klient för att undvika kontakt med klienten är för många av våra intervjupersoner ett sätt att skydda sig själva på. Denna möjlighet nämnde sex av våra intervjupersoner som viktig. I citatet ovan beskriver Anna lättnaden av att bli av med en klient som varit hotfull mot henne. Detta kan ses som en undvikande copingstrategi (Lazarus & Folkman 1984, s. 150). Genom att Anna väljer att ta konversationen med chefen om att byta bort klienten så undviker hon att möta klienten igen. Detta anser vi kan leda till att hon kan släppa mycket av de rädslor och obehagskänslor kopplat till den hotfulla situationen. Det blir ett sätt att

slippa ta itu med de känslor som finns kopplat till personen och hotet som gör att det blir lättare att komma tillbaka och arbeta igen.

Ett annat sätt att hantera arbetsrelaterat hot och våld, som alla våra intervjupersoner nämner som viktigt, är att ta stöd av sina kollegor. Detta kan ses som en viktig copingstrategi (Marijnissen, Kolthoff och Huberts 2020, s. 495ff). Det kollegiala stödet är även viktigt för att arbetsplatsen ska ses som en öppen arena där det är tillåtet att prata om det en vill och behöver prata om (Geoffrion et al. 2015, s. 208). Detta stöd kan bestå av allt från ett mer organiserat kollegialt stöd till ett mer lättsamt samtal om ens tidigare upplevelser på lunchen, vilket exemplifieras i Louise citat nedanför.

Sen har vi den kollegiala sammanhållningen också i min arbetsgrupp och de andra grupperna som sitter på samma våningsplan och så. Så det är verkligen väldigt lätt att få stöd från kollegor. Ja jag skulle säga att det är nog den största faktorn som gör att man orkar med det varje dag, att alltid veta att det finns någon som kommer lyssna. Man får en annan förståelse från kollegor också eftersom de är med om samma sak, man kan ventilerar tillsammans och så. (Louise)

Detta citat visar på att socialsekreterare kan känna att de får en bättre förståelse från sina kollegor, just eftersom de även har varit med om liknande situationer. Att få känslomässigt stöd, kunna känna sig förstådd och uppmuntrad är viktigt enligt Lazarus och Folkman (1984, s. 250) för att känna att någon bryr sig om en. Utifrån citaten kan vi se att intervjupersonerna värderar stödet de får från kollegor högt. De får en känsla av att andra förstår dem och att de inte är ensamma i dessa jobbiga situationer, även Caroline pratar om detta som viktigt.

Det första jag gör är att prata med mina kollegor det är ofta det vi gör tillsammans, ventilerar lite allmänt bara. Om det är riktigt allvarligt måste man prata med chefen, men det har jag inte gjort förutom en gång. (Caroline)



Vi kan i samtliga intervjuer se att stödet från kollegorna är viktigt och används mer än det stöd chefen och arbetsplatsen erbjuder. Alla vi har intervjuat pratar med sina kollegor mer än med chefen, åtminstone när det rör sig om situationer de anser vara av mindre allvarlighetsgrad.

Det är ett gott team här så vi har väldigt högt i tak, vi pratar väldigt mycket med varandra när det händer de här situationerna, vi stöttar varandra. Det är bara att komma in och prata, [...] Det är ett jätte jättegott team så att man känner sig trygg med sina kollegor här. (Elisabeth)

Genom Elisabeths, Carolines, och Louise citat kan vi se att stödet från kollegorna är av avgörande betydelse för att de ska kunna hantera de hotfulla och våldsamma situationer som de utsätts för. Att ta stöd av sina kollegor ses som en copingstrategi med positiva effekter (Lamothe et al. 2018, s. 317ff). Enligt vår empiri framställs det även som positivt att hela tiden kunna gå in och prata med sin kollega om det man har varit med om, vad det än handlar om. Ett annat perspektiv på effekterna av det kollegiala stödet skriver Geoffrion et al. (2015, s. 208) om i sin studie. Den visar på att det kollegiala stödet som finns på en arbetsplats kan bidra till att hot och våld normaliseras, då kollegorna genom samtal påverkar varandra i hur man ser på våldet på arbetsplatsen. Utifrån vårt empiriska material kan vi se att stöd från kollegor är viktigt när det kommer till socialsekreterarnas förmåga att hantera svåra situationer. Att det kollegiala stödet bidrar till normalisering är ingenting vi kan se tecken på i vår studie. Men vi kan utifrån Lundgrens normaliseringsprocess (2012, s. 14) samt Geoffrion et al. (2015, s. 208) se hur det kollegiala stödet kan leda till att hot och våld normaliseras. Detta eftersom de enskilda individerna har utsatts för hot upprepade gånger vilket gör att det normaliseras på en individnivå. Genom det kollegiala stödet och samtal kan denna inställning till hot och våld spridas vidare till en gruppnivå.

### **5.3 Personliga strategier**

Nedan följer en beskrivning av de strategier en socialsekreterare använder sig av som endast handlar om individen själv i koppling till klienten. Till skillnad från

stödet från arbetsplats och kollegor är denna del mer personligt inriktad. En i vår empiri återkommande strategi är förminskande av en jobbig situation, vilket enligt Lazarus och Folkman (1984, s. 134ff) är en vanligt använd känslufokuserad copingstrategi. Användningen av denna strategi för att hantera en hotfull situation har vi sett hos sex stycken av de socialsekreterare vi har intervjuat, bland annat hos Alex.

Exempelvis en situation där jag gav ett beslut för längesen, det var en person som bara ställde sig och sa ”jag kommer bränna upp hela kontoret” för mig var det liksom såhär visst, det kommer du inte göra tänkte jag. (Alex)

Här är ett exempel på användningen av förminskande. Här kan det ses som att Alex förminskar situationen genom att förneka allvarlighetsgraden av situationen (Lazarus & Folkman 1984, s. 134ff). Alex mottar ett hot men väljer att inte gå vidare med det eller tro på hotet som klienten uttalar. Istället för att fokusera på det som hade kunnat hända ifall klienten faktiskt hade genomfört det hen hotar med så väljer Alex att se det som ett tomt hot som han avfärdar. Sicora et al. (2022, s. 266f) beskriver att det är vanligt att socialsekreterare väljer att inte anmäla situationer som rör sig om hot och våld för att de anser att allvarlighetsgraden inte är tillräcklig. Alex sätt att förneka allvarlighetsgraden av detta hot kan tolkas som ett sätt att skydda sig själv och sitt mående. Han förminskar situationen genom att inte tro på det klienten säger, därmed anses inte situationen tillräckligt allvarlig för att anmäla. Genom användandet av denna copingstrategi ser vi även hur situationen kan normaliseras. Alex sätt att förneka allvaret i situationen kan indikera på att han ser hotet som acceptabelt eftersom han väljer att inte ta situationen vidare (Lundgren 2012 s. 17). Ett annat exempel på förminskande uttrycks i följande citat.

Jag fick ett mail imorse faktiskt som var ganska obehagligt. Men där mina kollegor tyckte att det var kanske mer obehagligt än jag gör, jag kunde lite mer skratta bort det. (Louise)

Detta citat beskriver att Louise fick ett hot från en klient. Detta mail fick hon samma dag som vi genomförde intervjun, dock var detta ingenting hon berättade om förrän senare under intervjun. Vi uppfattade det som att hon hade glömt bort att hon hade fått detta mail. Citatet visar att Louise kollegor tyckte att det var mer obehagligt än vad hon själv gjorde och att hon istället skrattade bort det. Precis som Alex förminskade hon situationen genom att förneka dess allvarlighetsgrad (Lazarus & Folkman 1984, s. 134ff). Här kan det även uppfattas som att Louise använder humor och skrattet som ett sätt att förminska händelsen och göra den lättare att hantera. Nedan är ytterligare ett citat som visar på hur socialsekreterare använder sig av skratt som en copingstrategi.

Alltså jag har ju aldrig gråtit efter ett hot skulle jag inte säga, utan mest chockad. Ofta skrattar man typ bort det för att man är van, och sen när man pratar med sina kollegor så berättar de likadana grejer som har hänt dem på nått sätt. Så relaterar man till varandra. (Caroline)

Caroline beskriver hur hon skrattar bort det eftersom hon har vant sig vid sådana situationer. Lundgren (2012, s. 14) skriver om normaliseringsprocessen som en process där man upplever våld så pass många gånger att en till slut inte ser det som något så allvarligt. Skrattet tolkar vi som en indikation av detta. Att förminska en situation kan som tidigare nämnt ses som en känslfokuserad copingstrategi. En annan vanlig strategi vi har sett hos samtliga intervjupersoner är en mer problemfokuserad copingstrategi där en anpassar sitt tillvägagångssätt för att försöka motverka hotfulla situationer (Lazarus & Folkman 1984, s. 178f). Ett exempel på användningen av problemfokuserade copingstrategier ser vi hos Linnea.

Jag skulle säga att ja, det har påverkat mig. Dels att jag är mer vaksam för klienters ordval och beteenden och att jag är mer noggrann med att tänka på att skydda mig själv. Det kunde absolut hända någon gång tidigare att jag gick ner och mötte en klient och inte tänkte på att ta med de här små larmen som man kan ha när man till exempel möter klienter i

våran verksamhet, men nu, nu glömmer jag inte det liksom. Man själv kanske tänker på att man uttrycker sig lite mer försiktigt, lite mer lågaffektivt i möten med vissa klienter som man inte, kanske är så bekant med och så. (Linnea)

I detta citat beskriver Linnea hur hon har förändrat sitt bemötande i förhållande till klienter. Hon är mer försiktig och lugn i de möten med de klienter hon inte känner. Hon är även mer uppmärksam på hur klienter pratar och betar sig. Linnea har även gjort det till en vana att ta med sig larm vid möten med klienter. Hon har förändrat sitt sätt att bemöta klienter och gör det för att skydda sig själv från att utsättas för ytterligare hot- och våldssituationer, detta är en problemfokuserad copingstrategi. Linnea har här utvecklat sitt förhållningssätt gentemot klienter för att undvika att bli utsatt för hot och våld (Lazarus & Folkman 1984, s. 178f). Hon har efter att ha blivit utsatt utvecklat en taktik som innebär att hon är mer försiktig och vaksam, för att skydda sig själv gentemot klienters hot och våld. En motsats till denna försiktighet såg vi hos Alex.

Men sen har jag ju som sagt också, jag markerar väldigt mycket särskilt på senare tid, inte låtit folk göra vad de vill. Jag har använt mig själv som sköld litegrann, alltså nej, alltså varit lite, själv haft en kaxig attityd och inställning. Så ska det inte behöva vara jag säger inte att det är rätt men det har varit ett sätt för mig, man måste va lite tuff och ha skinn på näsan, det hjälper jättemycket. För mig har det hjälpt jättemycket, stå upp för sig själv, gör man inte det då är man körd. Om man inte byter jobb. (Alex)

Alex har till skillnad från Linnea skyddat sig själv genom att bli hårdare i sitt bemötande gentemot klienten. Han har direkt markerat när han tycker att klienter överskrider gränsen för vad han anser acceptabelt och han står upp för sig själv på ett sätt som han inte gjorde tidigare. Detta tycker Alex har hjälp honom i sitt arbete med klienterna. Han gör detta för att minska risken att utsättas för hot och våld och det är ett sätt som han tycker fungerar bra för honom. Detta är likt Linneas tillvägagångssätt, en problemfokuserad copingstrategi (Lazarus & Folkman 1984,

s. 178f). Hans nya tuffare strategi för bemötande menar han hjälper honom att klara av sitt arbete. Detta kan även jämföras med det Marijnissen, Kolthoff och Huberts (2020, s. 495ff) kallar för en stridsattityd. Alex vidtar åtgärder och tar diskussionen om hot och våld direkt med klienten för att det ska upphöra.

Normalisering kan enligt Virkki (2008, s. 258) ses som en copingstrategi. Att förklara det hot och våld en utsätts för med hänvisning till omständigheter i klientens omgivning, benämns som externalisering (Lundgren (2012, s. 50). Detta begrepp tolkar vi som medkänsla för klienten, vilket är någonting vi kan se hos samtliga intervjupersoner. Alla våra intervjupersoner beskriver en förståelse för varför en klient agerar eller är på ett visst sätt som grundas i klientens bakgrund eller problematik. Att klienterna befinner sig i en utsatt situation har vi sett kan användas som en förklaring av socialsekreterarna till varför hot och våld utförs av klienterna, något Linnea beskriver i följande citat.

Jag kunde ju, absolut vid vissa tillfällen känna ilska mot den här personen som fick mig att känna mig otrygg i min privata sfär, samtidigt som jag verkligen kan se liksom hur han har blivit som han är. Alltså det är ju ett oerhört tragiskt människoöde som ligger bakom att han är som han är. [...] För det var verkligen, amen du vet, han hade fått stryk som barn, [...] utsatts för massa grejer liksom. Aa men har verkligen haft det svårt. Men samtidigt så var jag ju ändå jättearg för att han gjorde det som han gjorde mot mig. Så väldigt, väldigt dubbla känslor. (Linnea)

Här pratar Linnea om en klient som hade utsatt henne för hot och våld. Linnea valde att anmäla denna klient för de hot hon utsattes för. Trots att hon känner en ilska mot klienten beskriver hon hur hon känner medkänsla för den här personen och att hon på något sätt kan förstå varför han har blivit som han är. Linnea förklarar hans beteende utifrån personens problematiska bakgrund, hon externaliserar våldet (Lundgren 2012, s. 50). Vilket visar sig genom att Linnea förklarar att våldet och hotet egentligen inte handlar om klienten i sig utan snarare om klientens problematik. Trots att Linnea externaliserar det hot och våld hon

utsattes för valde hon att anmäla denna situation. Utifrån Lundgrens normaliseringsprocess (2012, s. 14) tolkar vi detta som att Linnea inte helt bidrar till att detta normaliseras eftersom hon kunde se bortom klientens problematik och anmälde när hennes gräns var nådd. I nedanstående citat beskriver Caroline, till skillnad från Linnea, att hon och hennes kollega inte valde att anmäla en klient då hennes kollega kände klienten och hade kännedom om klientens psykiska ohälsa.

Men då fick vi ringa 112, men det hände ingenting. Min kollega gjorde ingen anmälan eller så för det var lite psykisk ohälsa i bilden och hon känner ju klienten. Så det var väl också en sån situation. (Caroline)

Caroline beskriver en såpass allvarlig situation att det krävdes en kontakt med larmcentralen, men som sedan avfärdas av Caroline på grund av att kollegan kände klienten och att det rörde sig om psykisk ohälsa. Caroline menar att de utsätts för hot och våld på grund av psykisk ohälsa hos klienten. Detta gör att det blir oundvikligt att utsättas för hot och våld, det blir därmed någonting som en förväntar sig och anpassar sig efter (Sønderbo Andersen et al. 2019, s. 108). Caroline beskriver klientens psykiska ohälsa som en befogad anledning till att Caroline och hennes kollega blir utsatta för hot och våld av klienten. Även detta kan kopplas till Lundgrens (2012, s. 50) begrepp externalisering. Genom att Caroline och hennes kollega väljer att inte anmäla den här situationen och dessutom försvarar den bidrar detta till att hotet och våldet normaliseras. Även Elisabeths citat visar på externalisering.

Men just då så kan ju de redan var uppe i så mycket affekt eller det har hänt grejer i deras privatliv, sjukdomar, dödsfall och dylikt. Så att, det är väl ingen som ska bli utsatt för såna här ord men jag känner ju själv personligen att nej, det är ofta en sjukdom, dåligt ordförråd, social problematik. Nämen alltså i var och varannan mening för de är många som har ett begränsat ordförråd och fyller ut med könsord, eller svordomar eller dylikt. (Elisabeth)

Detta citat visar på externalisering då Elisabeth beskriver flera olika anledningar som hon menar rättfärdigar klienternas hotfulla beteende. Här försvarar även Elisabeth klienterna med att de har ett begränsat ordförråd och att det är anledningen till att de använder sig av olika skällsord. Detta citat och detta sätt att hantera dessa situationer tolkar vi som en känslufokuserad copingstrategi. Lazarus och Folkman (1984, s. 150) beskriver hur dessa strategier används för att slippa inse det värsta om klienten och behålla en hoppfull inställning. Genom att använda denna strategi skapar man sig en verklighetsförvrängning, vilket är av vikt för att situationen ska kännas lättare. Vi ser här att Elisabeth försvarar klienterna med att de inte vet bättre och att de egentligen inte menar något illa med det de säger. Genom att Elisabeth ser på klienterna samt hoten på det här sättet blir det antagligen lättare för henne att hantera dessa situationer då det skapar mindre rädsla och mer medlidande för klienternas problematik. En förstående inställning hos den professionella gällande våld innebär en ökad tolerans för det (Virkki 2008, s. 257). En ökad tolerans för vart gränsen för hot och våld går kallar Lundgren (2012) för gränsförskjutning, vilket i sin tur leder till normalisering av hot och våld.

## 5.4 Hot och våld som en del av arbetet

Att hot och våld ses som en del av arbetet är något som fem av våra intervjupersoner nämner. Hot och våld beskrivs även som något socialsekreterarna förväntar sig i sin yrkesroll. Nedanstående citat är ett exempel där Alex beskriver att hot och våld på arbetsplatsen har normaliserats.

Så att det är, ju mer erfarenhet man har av att kunna hantera det desto lättare tror jag eller jag vet inte. Eller desto mer erfarenhet man har desto mer kanske normalt blir det också, att man inte ser det som hot och våld [...] Att hot och våld har normaliserats i arbetet. (Alex)

Alex citat är ett tydligt exempel på gränsförskjutning (Lundgren 2012, s. 37) då han kopplar ihop större erfarenhet av hot med att det blir lättare att hantera. Han omformulerade sig dock sedan och säger att större erfarenhet av hot och våld leder

till att det ses som mer normaliserat. Det kan då tolkas som att han syftar på att det blir lättare att kunna hantera någonting genom att se det som normalt. Citatet visar på att socialsekreterare med mer erfarenhet av hot och våld till slut kan sluta se situationen som tidigare upplevdes allvarlig, som hot och våld, eftersom gränserna förskjuts (ibid.). Hot och våld blir något socialsekreteraren vänjer sig vid. När socialsekreteraren utsätts för det upprepade gånger slutar denna likt det Andersson och Överlien (2018, s. 71) beskriver att reflektera över vad en utsätts för. Detta kan i sin tur leda till att gränserna för vad som anses vara hot och våld förskjuts ännu mer (Lundgren 2012, s. 37). Följande citat exemplifierar detta.

Jag tror också att det är så att det är lättare för mig att ta lite mer lätt på det här för jag ser det som en del av mitt jobb. [...] Jag tror att det är en kombination av att jag har varit med om liknande saker förut att jag vet vid det här laget ganska väl vad jag känner. Att den här typen av beteenden från personer kan jag förvänta mig i min yrkesroll och det är någonting jag behöver hantera som deras socialsekreterare. Eftersom jag ändå ser det som att jag är här för att hjälpa människor och inte bara för att skjuta dem ifrån mig, att situationerna är lite vad jag gör det till också. (Louise)

Louise beskriver i detta citat att hon ser på hot och våld som en del av arbetet och att hon på grund av det synsätt inte ser det som så allvarligt. Detta tror hon beror på att hon har utsatts för hot flera gånger och att hon nu förväntar sig behöva hantera det. Att se det som en del av arbetet på grund av att upprepade gånger ha varit ett offer för hot och våld innebär att det har normaliserats (Lundgren 2012, s. 14). Detta är även något Virkki (2008, s. 25) beskriver, att utsättas för det upprepade gånger leder till att en tillslut ser det som en del av arbetet. Att se det som en del av arbetet leder i sin tur till att det normaliseras. Louise har varit med om detta flera gånger och hon har nu behövt lära sig att acceptera det och hantera det. Louise säger att situationerna blir vad hon gör dem till. Istället för att bara byta klient försöker hon ändra sitt eget tankemönster så att situationen blir hanterbar. Detta kan ses som en problemfokuserad copingstrategi (Lazarus och Folkman 1984, s. 150f), där man ändrar sitt sätt att tänka för att kunna hantera



vissa situationer. Då Louise genom att se hot och våld som en del av sitt jobb ändrar hon sitt synsätt på fenomenet och tolkar det som mindre allvarligt. Genom att förvänta sig att utsättas för hot och våld blir det lättare att hantera det när det väl sker (Lazarus & Folkman 1984, s. 88ff).

Louise menar vidare att hon, trots klienternas beteende, är där för att hjälpa dem. Utifrån citatet kan en tolkning göras att hon har behövt förändra sitt tillvägagångssätt eftersom hon inte vill skjuta klienterna ifrån sig. Detta för att kunna hjälpa dem. Att ändra sitt tillvägagångssätt har varit nödvändigt för att Louise ska kunna genomföra sitt arbete, men även för att kunna hantera sina känslor när en hotfull eller våldsamt situation inträffar. Hanteringen av denna situation kan enligt Lundgren (2012 s. 14) bidra till normalisering av hot och våld, eftersom hennes sätt att hantera hotet blir att acceptera det och se det som en del av arbetet. Citatet nedan är ytterligare ett exempel på normalisering av arbetsrelaterat hot och våld.

Då sa jag till min chef och hon sa “jaja, men det där ingår i jobbet, du ska inte ta det privat” och då blev jag faktiskt arg. För det är ändå min upplevelse och det jag känner, och jag menar, varför ska jag godta det där? (Karin)

Här beskriver Karin en situation där hon har blivit utsatt för hot och våld och berättar om detta för sin chef. I denna situation är det inte Karin utan chefen som ser det som en del av arbetet och förmedlar detta till Karin och förmodligen till andra anställda som upplever liknande situationer. Tidigare forskning (Schindeler 2014, s. 378) pekar på sambandet mellan arbetsplatsens inställning till hot och våld och medarbetarens egna inställning. Här kan vi dock se att Karin inte har blivit influerad av arbetsledningens syn på acceptansen av hot och våld i den mån att hon kommer acceptera det, trots att chefen tycker att det är en del av arbetet. Det går utanför hennes gränser och hon vill sätta stopp för det, det är inget hon accepterar som en del i sin yrkesroll.

## 6 Sammanfattning och avslutande diskussion

Hur socialsekreterare uppfattar och i sin tur definierar arbetsrelaterat hot och våld varierar från person till person. Vårt material visar även på hur flera av intervjupersonerna har svårt att sätta ord på vad de anser ingå i hot och våld. Resultatet tyder på att socialsekreterare definierar arbetsrelaterat hot och våld som något riktat mot dem som privatpersoner och inte mot dem som myndighetspersoner. Vi har noterat att flera av intervjupersonerna väljer att skilja på dessa två roller, vilket kan ses som en copingstrategi. Genom att skilja på dessa redan i sin beskrivning av hot och våld påverkar det hur de i sin tur kommer hantera en sådan situation. Är det mot dem som myndighetsperson räknas det inte som hot och våld, det kommer inte anmälas och det ses som vardagligt. Däremot om de anser att det är mot dem som person och inte mot deras yrkesutövning ses det som allvarigare och som hot eller våld. Vidare har vi fokuserat på om våra intervjupersoner anser att kränkningar ingår i arbetsrelaterat hot och våld, vilket resultatet visar på att de flesta tycker. Elisabeth som inte anser att kränkningar ingår i hot och våld menar att det händer så ofta och att det ingår i arbetet. Det vi även har noterat är att definitionen kan vara färgad av chefen eller av de synsätt som finns på arbetsplatsen. Likt det Andersson och Överlien (2018, s. 69) skriver kan våra intervjupersoners sätt att uppfatta och i sin tur definiera hot och våld bidra till normalisering då deras gränser för vad som anses ingå styr vad de uppfattar som allvarligt.

När socialsekreterare utsätts för hot och våld har vi sett att de använder sig av olika strategier för att hantera situationen. De tar socialt stöd från sin chef och sina kollegor men använder sig även av andra personliga strategier. Flera av våra intervjupersoner beskriver stödet från kollegor som viktigt när de utsätts för hot och våld från en klient, det är lätt att relatera till kollegor och få förståelse från dem då de även utsätts för liknande situationer. Att ha en chef som lyssnar och tar det en säger på allvar beskrivs även som viktigt vid hanteringen av hot- och våldssituationer. Vårt empiriska material visar på att chefens syn på arbetsrelaterat hot och våld kan bidra till en normalisering av fenomenet. Vi har även noterat att flera av våra intervjupersoner använder sig av copingstrategier för att förneka allvarlighetsgraden av en hotfull situation och att intervjupersonerna hanterar

situationerna genom att ändra sitt sätt att bemöta klienter. Detta genom att till exempel agera mer lågaffektivt eller ändra sin attityd gentemot klienten. Intervjupersonernas sätt att använda sig av copingstrategier, såsom förminskande av en situation, kan även leda till normalisering av hot och våld då allvarlighetsgraden av de upplevda situationerna förminskas.

Vi har även uppmärksammat att intervjupersonerna visar på en medkänsla för de klienter som utsatt dem för hot eller våld. Den medkänsla socialsekreterarna visar för klienterna jämför vi med Lundgrens (2012, s. 50) begrepp externalisering. Medkänsla och förståelse för klientens problematik kan leda till en större acceptans samt tolerans för det hot och våld klienten utsätter socialsekreteraren för, vilket vi identifierar som normalisering. Genom att hot och våld normaliseras på en arbetsplats eller för en individ blir det lättare att hantera det, då hot och våld inte ses som lika allvarligt och att de accepterar att det är en del av deras arbete samt något de behöver stå ut med och kunna hantera. Att intervjupersonerna externaliserar våldet blir även ett sätt att skylla våldet på utomstående komponenter vilket gör det lättare att fortsätta arbeta med klienten, men kan även leda till att hot och våld accepteras ytterligare. Vi ser därmed socialsekreterarens medkänsla som en copingstrategi men även som en bidragande faktor till att hotet och våldet normaliseras.

Slutsatsen som kan dras är att normalisering kan uppstå som en konsekvens av hur socialsekreterare uppfattar samt hur de hanterar hot- och våldssituationer. De situationer socialsekreteraren definierar som hot och våld samt hur allvarligt de uppfattar olika situationer kan bidra till normalisering av hot och våld. Deras uppfattningar påverkar även hur de i sin tur hanterar det hot och våld de utsätts för, vilka copingstrategier de använder sig av. Flera av de strategier vi har urskiljt bidrar även det till normalisering av hot och våld. Således ser vi även normalisering i sig som en typ av copingstrategi, eftersom socialsekreterarens sätt att normalisera hot och våld kan underlätta hanteringen av den hotfulla eller våldsamma situationen (se 5.3 *Personliga strategier*).

Begränsningar med denna studie anser vi kan vara det faktum att vi har använt oss av normaliseringsprocessen som teori, vilket har styrt inriktningen på vår analys.

Hade vi använt oss av andra teoretiska utgångspunkter hade studien möjligtvis fått ett annat utfall, vi hade eventuellt funnit andra konsekvenser av socialsekreterarnas sätt att uppfatta och hantera hot och våld.

När vi påbörjade denna studie ville vi studera hur socialsekreterarnas mående påverkas av arbetsrelaterat hot och våld. Detta innebär att vår intervjuguide är anpassad efter detta tema. Under intervjuprocessen insåg vi dock att normalisering var ett återkommande tema, därför valde vi att fokusera på detta istället. Hade vi gjort om vår intervjuguide och intervjuerna hade vi fokuserat mer på faktiska händelser som socialsekreterarna upplevt. Vi hade även haft fler frågor kopplat till socialsekreterarnas utsatthet. Det hade varit intressant att undersöka sambandet mellan hur de hanterar hot och våld och hur gamla de är eller vad de har för tidigare erfarenheter. Även hur allvarliga situationer de har upplevt samt antalet gånger de har utsatts för hot och våld hade varit av intresse att undersöka. Detta hade varit intressant för att kunna undersöka om exempelvis tidigare erfarenheter påverkar hur de hanterar hot- och våldssituationer, men det har vi inte kunnat göra eftersom vi saknar tillräckligt med information. Vi fick inte fram detta med den intervjuguide vi använde oss av eftersom normalisering inte var vårt huvudsakliga fokusområde vid studiens inledande skede. Vi kan dock se det som positivt att vi inte fokuserade på normalisering som fenomen i starten, utan att normalisering var något som våra intervjupersoner ledde oss in på. Det innebar att intervjuerna blev mindre styrda av våra egna uppfattningar och förutfattade meningar.

Vi ser ett problem med att intervjupersonerna förmedlar en bild av att de har bra kunskap om arbetsplatsens hot- och våldsrutiner, men att de är osäkra på vad arbetsplatsen anser ingå i definitionen av hot och våld. Detta kan medföra att olika personer har olika synsätt och gränser, vilket skapar en osäkerhet och möjliggör en normalisering av hot och våld inom arbetsplatsen. Vidare forskning på ämnet med fokus på arbetsplatsen och ledningens definition av arbetsrelaterat hot och våld och hur definitionen påverkar de anställda och deras sätt att hantera det hade därför varit intressant. .

## 7 Referenslista

Akademikerförbundet SSR (2017) Hot och våld i arbetslivet [[https://akademssr.se/sites/default/files/files/hot\\_och\\_vald\\_w1707.pdf](https://akademssr.se/sites/default/files/files/hot_och_vald_w1707.pdf)]. Hämtat: 2022-05-18.

Andersen, Lars Peter Sønderbo, Annie Høgh, Charlotte Gadegaard & Karin Biering (2019) Employees exposed to work-related threats and violence in human services sectors: Are any employees members particularly exposed to violence and threats and what role do supervisors play? *Work*, 63 (1): 99-111.

Andersen, Lars Peter Sønderbo, Annie Høgh, Johan Hviid Andersen, Karin Biering (2021) Depressive Symptoms Following Work-Related Violence and Threats and the Modifying Effect of Organizational Justice, Social Support, and Safety Perceptions. *Journal of Interpersonal Violence*, 36 (15-16): 7110-7135.

Andersson, Peter & Carolina Överlien (2018) If you take it personally you break? Neglected voices on violence in secure units for adolescents. *Social Work & Social Sciences Review*, 19 (3): 61-80.

Arbetsmiljöverket (2022) Hot och våld [<https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/psykisk-ohalsa-stress-hot-och-vald/hot-och-vald/#5>]. Hämtat: 2022-05-18.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber.

Centrum för arbets- och miljömedicin (2013) Hot och våld inom vård och omsorg [[http://dok.slso.sll.se/CAMM/Faktablad/hot\\_och\\_vald\\_vard\\_omsorg\\_2013.pdf](http://dok.slso.sll.se/CAMM/Faktablad/hot_och_vald_vard_omsorg_2013.pdf)] Hämtat: 2022-04-21.

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

Gadegaard, Charlotte Ann, Lars Peter Andersen, and Annie Hogh (2018) Effects of Violence Prevention Behavior on Exposure to Workplace Violence and Threats: A Follow-Up Study. *Journal of Interpersonal Violence*, 33 (7): 1096-1117.

Geoffrion, Steve, Nathalie Lanctôt, André Marchand, Richard Boyer & Stéphane Guay (2015) Predictors of Trivialization of Workplace Violence Among Healthcare Workers and Law Enforcers. *Journal of Threat Assessment and Management*, 2 (3-4): 195-213.

King, Erin A. (2021) Child welfare workers' experiences of client-perpetrated violence: Implications for worker mental health. *Children and Youth Services Review*, 120 (105763): 1-9.

Lamothe, Josianne, Amélie Couvrette, Gabrielle Lebrun, Gabrielle Yale-Soulière, Camille Roy, Stéphane Guay & Steve Geoffrion (2018) Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child Abuse and Neglect*, 81: 308-321.

Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

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

Lundgren, Eva (2012). *Våldets normalisering och andra våldsförståelser*. Stockholm: Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (ROKS)

Marijnissen, Diana, Emile Kolthoff & Leo Huberts (2020) Coping With Threats and Harassment in Politics. *Public Integrity*, 22 (5): 485-506.

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) Att analysera kvalitativt material. I: Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber

Scaramuzzino, Gabriella (2020) Workplace violence: A threat to autonomy and professional discretion. *Sociologisk forskning*, 57 (3-4): 249-270.

Schindeler, Emily (2014) Workplace violence: Extending the boundaries of criminology. *Theoretical Criminology*, 18 (2): 371-385.

Sicora, Alessandro, Urban Nothdurfter, Barbara Rosina & Mara Sanfelici (2022) Service user violence against social workers in Italy: Prevalence and characteristics of the phenomenon. *Journal of Social Work*, 22 (1): 255-274.

Statistikmyndigheten SCB (2018) Hot och våld i arbetet har mer än fördubblats [<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/levnadsforhallanden/levnadsforhallanden/undersokningarna-av-levnadsforhallanden-ulf-silc/pong/statistiknyhet/undersokningarna-av-levnadsforhallanden-ulf-silc6/>] Hämtat: 2022-04-21.

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

Virkki, Tuija (2008) Habitual Trust in Encountering Violence at Work: Attitudes towards Client Violence among Finnish Social Workers and Nurses. *Journal of Social Work*, 8 (3): 247-267.

Vision (2021) "Har du familj...?" *En rapport om utsatthet för hot, personangrepp och våld i socialt arbete*.

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

Zelnick, Jennifer R., Elspeth Slayter, Beth Flanzbaum, Nanci Ginty Butler, Beryl Domingo, Judith Perlstein & Carol Trust (2013) Part of the Job? Workplace Violence in Massachusetts Social Service Agencies. *Health & Social work*, 38 (2): 75-85.

# 8 Bilagor

## 8.1 Bilaga 1 - Mail till sektionschefer

Hej,

Vi heter Felicia Dahl och Lovisa Nilsson. Vi går just nu vår sjätte termin på socionomprogrammet på Lunds universitet. Vi ska nu påbörja vår kandidatuppsats, där vi ska skriva om hot och våld mot socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Därför söker vi socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd som har upplevt någon form av hot eller våld och som kan tänka sig ställa upp på en intervju om detta ämne. Med hot och våld syftar vi även på nedvärderande kommentarer och kränkningar.

Intervjuerna kan hållas på plats eller digitalt (via Zoom, Teams etc.). Vi kan anpassa oss efter vad som passar bäst. Intervjuerna förväntas ta cirka 30-45 minuter.

Har ni några personer ni tror hade varit intresserade av att ställa upp på detta? Ni får gärna vidarebefordra detta mail till era anställda. Vi bifogar här ett informationsbrev med ytterligare information om vår planerade kandidatuppsats. Hör gärna av er om ni har några andra frågor.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,

Felicia Dahl: [fe2800da-s@student.lu.se](mailto:fe2800da-s@student.lu.se)

Lovisa Nilsson: [lo4345ni-s@student.lu.se](mailto:lo4345ni-s@student.lu.se)



## 8.2 Bilaga 2 - Informationsbrev

### Intervjupersoner sökes!

Hej,

Vi heter Felicia och Lovisa. Vi skriver just nu vår kandidatuppsats på Lunds universitet där vi skriver om hot och våld mot socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Vi har valt detta ämne eftersom att vi finner det intressant och viktigt. Vi kommer rikta in oss på hur hot och våld påverkar ert mående och ert arbete samt hur ni hanterar dessa situationer. Med hot och våld syftar vi även på nedvärderande kommentarer och kränkningar. Vi är också intresserade av att undersöka eventuella skillnader på varför vissa hot upplevs allvarligare än andra och vad det är som påverkar detta.

För denna uppsats söker vi därmed dig som arbetar på ekonomiskt bistånd som har upplevt någon form av hat, hot eller våld under din tid på ekonomiskt bistånd och kan tänka dig ställa upp på en intervju. Intervjun beräknas ta 30-45 minuter. Intervjun kan hållas fysiskt på bestämd plats, men också digitalt via Zoom, Teams eller liknande. Vi är anpassningsbara efter vad som passar bäst för dig!

Du kommer vara helt anonym och din medverkan är såklart frivillig, du kan också avbryta din medverkan när du vill. Intervjuerna kommer att spelas in och sedan transkriberas. Det är endast vi och vår handledare som kommer ta del av detta material. Inspelning och transkribering kommer att raderas så fort uppsatsen har blivit godkänd. Du kommer också kunna ta del av vår uppsats när den är färdig.

Vi hoppas att du vill hjälpa oss genom att medverka i en intervju. Vid eventuella frågor eller om du är intresserad av att delta i studien kan du kontakta oss.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,

Felicia Dahl [fe2800da-s@student.lu.se](mailto:fe2800da-s@student.lu.se)

Lovisa Nilsson [lo4345ni-s@student.lu.se](mailto:lo4345ni-s@student.lu.se)

## 8.3 Bilaga 3 - Intervjuguide

### Bakgrundsfrågor

- Hur gammal är du?
- När tog du examen från socionomprogrammet?
- Hur ser din arbetslivserfarenhet ut kopplat till socialt arbete?
- Hur länge har du jobbat med ekonomiskt bistånd?

### Upplevelser av arbetsrelaterat hot och våld?

- Hur definierar du arbetsrelaterat hot och våld?
  - Anser du att nedvärderande kommentarer och kränkningar ingår i arbetsrelaterat hot och våld? (skällsord, diskriminering pga ålder, kön, etnicitet)
  - Om nej, har du någonsin mottagit nedvärderande kommentarer och kränkningar från klienter?
- Har du under din tid på ekonomiskt bistånd blivit utsatt för hot eller våld av klienter? (utifrån din egna definition)
  - Har det hänt fler gånger?
  - Har du även utsatts för våld?
- Kan du beskriva en situation där du har upplevt arbetsrelaterat hot och våld från en klient? (en beskrivning av hot och en beskrivning av ev upplevd våld)
  - Om du upplevt flera, vill du berätta om båda/ fler av hoten/våldet.
- Uppfattar du vissa situationer där hot förekommer som allvarligare än andra?
  - Vad är det som gör att dessa situationer känns värre än andra liknande situationer? (exempelvis, vem klienten är, platsen osv)
  - Vilka situationer kan det vara?

### Känslor och reaktioner

- Hur hanterar du en situation där du blivit utsatt för våld och hot?
  - Våld, hot, nedvärderande kommentarer/kränkningar
- Beskriv de känslor som uppstår hos dig när en hotfull eller våldsam (eller när du fått kränkningar) situation inträffar?

- Hur mår du efter?
- Påverkar detta dig även utanför arbetet i ditt privatliv?
- Påverkar en tidigare upplevd situation där hot och våld förekommit dig i ditt sätt att arbeta? Har du ändrat ditt arbetssätt något på grund av hotfulla eller våldsamma situationer?
  - Har du utvecklat någon taktik för att minska risken för att utsättas för våld och hot?
- Känns det idag någonsin jobbigt att gå till arbetet på grund av risken för att utsättas för hot och våld på arbetet?
- Har du någonsin funderat på att byta jobb eller profession helt på grund av hot och våld på arbetsplatsen?

### **Hjälp och stöd från arbetsplatsen**

- Vet du hur du ska gå tillväga när en hotfull eller våldsam situation inträffar?
  - Har du hamnat i någon situation där du polisanmält eller hamnat i rättegång?
- Vilket typ av stöd finns tillgängligt från arbetsplatsen när en hotfull eller våldsam situation inträffar?
  - Om ja, utnyttjar du detta stöd?
  - Om ja, är detta stöd bra och tillräckligt?
- Tar du stöd från kollegor när en hotfull eller våldsam situation uppstår?
- Vad hade du önskat få för (ytterligare) stöd när en hotfull eller våldsam situation inträffar för att du ska kunna må bra samt bearbeta detta så bra som möjligt efteråt?

### **Övrigt**

- Känner du att det är någonting vi har missat, något du inte har fått sagt eller något annat du vill säga?