



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

**“Just i vårt yrke är det lättare att blunda om
klienter är otrevliga... man förväntar sig det till en
viss del”**

**En kvantitativ studie om socialarbetares upplevelse av klienters otrevliga bemötande
och dess påverkan**

Nicolette Dahl Jeandel och Malin
Hansson

Kandidatuppsats (SOPB 63)

HT 2022

Handledare: Lars Harrysson

Abstract

Authors: Malin Hansson, Nicolette Dahl Jeandel

Title: "In our line of work, it's easy to look the other way when clients are unpleasant... you expect it to a certain degree" - A quantitative study of social workers' experience with unpleasant client behaviour and it's impact.

Supervisor: Lars Harrysson

Assessor: Fay Lundh Nilsson

The past couple of decades have seen an increase in threats and violence from clients towards social workers. One of the most important parts of social work is the workers' meetings and interactions with the clients to ensure that the client can get access to the help and resources that they need. The aim of this study has been to depict the difference in the occurrence of positive and negative meetings, certain client behaviour during these meetings and what resources the social workers have access to handle these. The method that has been used is a quantitative survey distributed to social workers in different agencies in the public sector via mail. The collected data has been used in a series of univariate and bivariate analyzes in the program SPSS. The theoretical framework that has then been used to analyze the collected data is Aaron Antonovsky's theory of a Sense of Coherence (SOC). The main finding of this study is the importance of job experience to handle difficult and stressful situations. Results showed that those with more job experience at their workplace weren't affected as much by disrespectful behaviour from clients'. For those workers that did feel affected by clients behaviour, many expressed that support from colleagues is an important factor in their handling and coping with the situation.

Keywords: *Social workers health, Wellbeing, Client Violence, Client behaviour*

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte och frågeställningar	6
1.3 Arbetsfördelning	7
1.4 Litteratursökning	7
2. Kunskapsläge	8
2.1 Personalens upplevelse av klienters bemötande	8
2.2 Hantering av otrevligt bemötande	10
2.3 Bemötandets påverkan på arbetet och arbetsplatsens stöd	11
3. Analytiskt ramverk	12
3.1 KASAM: känslan av sammanhang	13
3.2 Motivering av val av analytiskt ramverk	14
4. Metod	14
4.1 Förväntat resultat	15
4.2 Metod och metodologiska överväganden	15
4.3 Motivering av enkätens frågor	16
4.4 Urval och undersökningspopulation	16
4.5 Tillförlitlighet	17
4.6 Analysförfarande	18
4.7 Etiska överväganden	19
5. Resultat	20
5.1 Bakgrundsvariabler	20
5.2.1 Positivt och negativt bemötande från klienter	23
5.2.2 Bemötandets konsekvenser	24
5.3 Hantering och stöd på arbetsplatsen	25
5.4 Påverkan på arbetet	26
5.4.1 Det otrevliga bemötandets påverkan på arbetet	27
5.4.2 Trevliga och otrevliga klienters påverkan på koncentrationsförmågan	29
6. Statistisk analys	30
6.1 Relevanta variabler	31
6.2 Analys av resultat	32
6.2.1 Könets betydelse när det kommer till bemötande	32
6.2.2 Hur socialarbetare upplever bemötande	33
6.2.3 Stödets inverkan på upplevelsen av otrevligt bemötande	35
6.2.4 Anställningstidens betydelse för det otrevliga bemötandets påverkan på arbetet	36
7. Diskussion av resultat och analys	37

8. Avslutande Diskussion	41
9. Referenslista	43
10. Bilagor	46
10.1 Bilaga 1: Information om deltagande i kandidatuppsats	46
10.2 Bilaga 2: Enkät	47

1. Inledning

Under de senaste årtiondena har diskussioner kring socialarbetares utsatthet för hot och kränkningar allt mer förekommit i media, forskning och myndigheters utredningar angående arbetsmiljön (Arbetsmiljöverket 2018; Littlechild 2005; Erkers & Holmblad 2022). Fokus har riktats mot arbetsplatsernas stödarbete där det har upptäckts brister (Arbetsmiljöverket 2018; Vision 2021; Wihlborg 2018). Trots krav från Arbetsmiljöverket på arbetsgivare att minska risken för hot och kränkningar har dessa fortsatt att öka. Den höga arbetsbelastningen och personalomsättningen kan även bli en bidragande faktor för större utsatthet då det inte finns tid för relationsbyggande.

När klienter inte får tillgång till de stöd och resurser som de upplever sig behöva utan en ordentlig förklaring till beslutet kan det leda till frustration gentemot socialarbetaren (Whilborg, 2018). Socialarbetare på myndigheter arbetar utifrån regelverk och en budget, de behöver därför kunna ha tid i mötet för att förklara för klienten hur beslutet har tagits. Att ha ett välfungerande arbete med klienten är viktigt. Socialarbetares förmåga att hantera situationer när det inte fungerar och vad som händer med deras välmående är det som fångat vårt intresse.

1.1 Problemformulering

Varje dag möter socialarbetare olika människor i arbetet såsom kollegor och klienter. Billquist (2016) skriver att samtalet med en socialsekreterare är ofta den första kontakten för en del klienter som söker stöd eller hjälp. Det kan handla om ekonomiskt stöd och då är socialsekreterarens arbete att sälla bland de som ansöker enligt organisationens krav. När klienterna tar denna kontakt kan en del ha väntat in i det sista, vilket för med sig en hel del känslor av skam och skuld. Det kan handla om funderingar som om de kommer bli förstådda och om de kommer att få en tid avsatt för dem. Känslorna kan ge en negativ påverkan på individen om de inte känner sig förstådda och inte känner att socialarbetaren tror på det de berättar. Den första kontakten bäddar inför resterande kontakt och klientskap samt hur kontakten mellan klient och socialsekreterare upplevs. I mötet kan samtalet bli positivt eller negativt beroende på vilket bemötande de upplever. Känner individen att socialarbetaren lyssnar på dem kan känslorna kring skam och skuld övervinnas.

Personal påverkas på olika sätt av bemötande. Ulf Jakobsson (2007) skriver om mötet mellan patienter och personal inom hälso- och sjukvården. Fokuset i artikeln är hur personalen bemöter patienter och att dåligt bemötande kan bero på stressad personal samt hög arbetsbelastning. Det kan visa sig i korta och ytliga samtal som i sin tur påverkar patienterna att känna att de inte kan ta upp ämnen som är känsliga för dem. Patienterna kan få en känsla av att de stör personalen. Dåligt bemötande från personal kan även leda till dåligt bemötande från patienten och färre återbesök. Bra bemötande från personal ger positiva effekter som kan leda till att en del patienter kan ta hand om sig själv och klara det dagliga livet. Utöver stress och hög arbetsbelastning kan dåligt bemötande även bero på okunskap inom olika sjukdomar och kroniska tillstånd.

För yrkesgruppen inom socialt arbete är risken för långvarig sjukfrånvaro med en psykisk diagnos stor (AFA, 2022). Arbetsolycksfallen för yrkesgruppen beror till stor del på hot och våld. I sin rapport om ämnet har AFA sammanställt en sammanfattning med punkter av vikt. Här lyfter de fram att det är flest arbetsolycksfall i yrkesundergruppen *behandlingsassistenter och socialpedagoger, m.fl.* Risken för denna grupp ligger högre än genomsnittet för hela den svenska arbetsmarknaden. Det lyfts även fram att yrkesgruppen socialt arbete har en högre risk än genomsnittet inom samtliga yrken inom kommuner och regioner för en långvarig sjukfrånvaro. Av den långa sjukfrånvaron inom yrkesgruppen står psykiska diagnoser för nästan två tredjedelar av dem, där reaktion på svår stress är den vanligaste. Vidare löper kvinnlig personal, särskilt i åldern 36-45 år, inom socialt arbete, tre gånger större risk än manlig för långvarig sjukfrånvaro på grund av reaktion på stress.

Bemötandet från såväl professionell som klient har betydelse för mötets förutsättningar. Båda parter påverkar hur mötet utspelar sig. Bemötandet är således en viktig faktor för hur parterna kommer uppleva mötet. I uppsatsen kommer fokuset att ligga på hur bemötandet påverkar socialarbetares mående och hälsa samt i förlängningen arbetet.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att beskriva hur bemötandet från klienter påverkar socialarbetares mående och arbete. För att närma oss syftet har vi följande frågeställningar:

- Vad är socialarbetares upplevelse av klienters bemötande i arbetet?
- Hur hanterar socialarbetare otrevligt bemötande från klienter?
- Hur upplever socialarbetare stödet på arbetsplatsen i relation till upplevelse av bemötande från klienter?
- Hur påverkar otrevligt bemötande socialarbetares arbete?

1.3 Arbetsfördelning

I uppsatsskrivandet har vi delat upp arbetets olika delar mellan oss. Vi har för det mesta suttit var för sig och kommunicerat flera gånger i veckan för att ta del av varandras påbörjade och insamlade material. Vi har även arbetat tillsammans med hjälp av Zoom. Vi har arbetat i ett och samma dokument för att lättare kunna hjälpas åt och ta del av det var och en har skrivit. Vi har kontinuerligt läst det var och en skrivit för att se till så att vi fått med de delar som är nödvändiga för att innehållet ska vara begripligt för läsare utan förkunskaper på området. Vi har kontinuerligt gett feedback och hjälpts åt med meningsbyggnaden för att få en röd tråd genom hela uppsatsen.

Arbetsfördelningen i uppsatsen är mer eller mindre lika. I början bestämde vi att dela upp ansvaret mellan sökning av tidigare forskning och teori mellan oss. Malin ansvarade för tidigare forskning och Nicolette för teori. Efterhand har båda hjälpt till i de två kapitlena. De andra kapitlen och avsnittens olika delar har vi till en början delat upp där var och en skrivit ett utkast. Utkasten har vi sedan filat på tillsammans och hjälpts åt med att skriva ihop till den slutliga versionen. Vi har suttit tillsammans och arbetat med materialet vi fått in i SPSS.

1.4 Litteratursökning

I kunskapssökandet har vi till att börja med använt oss av Socialvetenskaplig tidskrift, Google Scholar, Google och Lubsearch för att få en bild av befintlig forskning på området. Från de avhandlingar och artiklar som diskuterat angelägna punkter för vår studie har vi hämtat inspiration från referenslistor. Vi har använt oss av sökord så som *client violence*, *hotfulla klienter*, *social workers health*, *client behaviour* och *social worker* för att hitta litteratur. Slutligen har vi även använt oss av *Connected Papers* (www.connectedpapers.com) för att hitta avhandlingar och tidskrifter som kunnat hjälpa oss i vår studie.

2. Kunskapsläge

I följande avsnitt kommer relevant bakgrundsfakta och tidigare forskning belysas för att få bredare förståelse inom området studien berör.

2.1 Personalens upplevelse av klienters bemötande

En studie gjord i England har lagt fokus på den stress som uppstår hos socialarbetare som särskilt arbetar med *Child Protective Work*, hädanefter översatt till barnskyddsarbete, utifrån de hot, våld och aggression arbetarna möter i sitt yrke (Littlechild, 2005). Hot och våld har i tidigare undersökningar bedömts vara en betydande bidragande faktor för problem med personalomsättning inom det sociala arbete, särskilt när det handlar om barnskyddsarbete. Studien har sin grund i att det skett lite forskning i England och andra delar av Europa kring socialarbetares erfarenheter fokuserat på just barnskyddsarbete och våld mot personal. Vad studien fann var att det är det indirekta våldet som är vanligt i arbetet. Särskilt hot om framtida handlingar har stor effekt på arbetarna om det upplevs som att hotet är direkt riktat mot dem som individer och i en del fall även riktat mot deras familjer. Denna typ av våld byggs ofta upp över tid och är inte endast en engångsföreteelse.

I en rapport för en enkätundersökning som fackförbundet Vision (2021) genomfört är det särskilt muntliga eller skriftliga former av hot som står ut i statistiken mer än andra typer av hot. Nära hälften av respondenterna uppgav att de blivit utsatta för muntliga eller skriftliga former av hot de senaste 12 månaderna. Mellan yrkesgrupperna som enkäten riktade sig till var det högst andel av behandlingspersonal för HVB och stödboende som uppgav att de blivit utsatta det senaste året. Totalt var det 64 procent inom yrkesgruppen behandlingspersonal; yrkesgruppen socialsekreterare hade även den en stor andel med 60 procent. Yrkesgruppen biståndshandläggare låg något lägre med 36 procent som svarat att de under det senaste året blivit utsatta för någon form av hot. En jämförelse gjordes även mellan könen för att se hur fördelningen ser ut beroende på typ av hot och våld. Överlag ser det jämnt ut när det kommer till förekomsten av hot, personangrepp och förtal. Männerna som är med i undersökning har en högre utsatthet för fysiskt våld och direkta hot än kvinnorna. Kvinnor var mer utsatta för förtäckta eller diffusa hot än vad männen var. Av urvalet går det att utläsa att socialt arbete är en kvinnodominerad yrkesgrupp. Av alla respondenter var det 1189 kvinnor och 215 män. 13

respondenter valde att inte ange kön eller hade en könsidentitet som varken var kvinna eller man.

Shin (2011) skriver i sin forskning om klienters våld. Målen med studien som artikeln fokuserar på var att se om de som utför barnskyddsarbete var mer utsatta för våld från klienter och om det fanns ett orsakssamband där klienters våld negativt påverkar socialarbetares arbetsinställning. Data för studien inhämtades från ett urval av 413 barnskyddsarbetare och samhällstjänstarbetare. Resultatet visade att våld från klienter förekom mer mot dem som utförde barnskyddsarbete. De negativa konsekvenserna av det på personalens arbetsinställning visade sig även vara mer synligt för barnskyddsarbetarna. Hur konsekvenserna upplevdes varierade i allvarlighetsgrad. De konsekvenser som arbetarna berättade att de upplevde i Lamothe et al.:s (2018) undersökning rörde det psykologiska (exempelvis rädsla, nedstämdhet), det organisatoriska (exempelvis låg motivationsnivå, sjukskrivning) och det kliniska (exempelvis undvikande av klienter).

Hunter och Thatcher (2007), vars studie riktar sig till anställda inom banker, undersöker relationen mellan den upplevda arbetsstressen, organisatorisk engagemang, arbetserfarenhet och arbetsprestation. Det specifika fokuset för undersökningen ligger på anställda ansvariga för försäljning inom banker. Data har samlats in genom enkäter utskickade till ett antal banker från samma företag. Resultatet visade att personal med mer arbetserfarenhet och högre engagemang mer effektivt hanterar upplevd stress för att kunna prestera. Upplevd stress hade en neutral eller negativ effekt på arbetsprestation för personal med lägre nivåer av engagemang och arbetserfarenhet. Studien antyder att anställningstid är kopplat till färdigheter som gör att engagerade anställda presterar bättre.

Mellan de emotionella och sociala kompetenserna hos individer går det att se en korrelation skriver Gail Kinman och Louise Grant (2011). Studien genomfördes med hjälp av frågeformulär där urvalet var praktikanter inom socialt arbete. Resultatet visade på ett samband mellan motståndskraft och emotionell intelligens, social kompetens samt reflekterande förmåga. Vidare visade resultatet på ett samband mellan motståndskraft, empatisk oro och perspektivtagning. Undersökningen visade vidare att det mellan psykiskt lidande och känslomässiga kompetenser finns samband. Det vill säga mellan emotionell intelligens och individens reflekterande förmåga. Resultatet i studien tyder på att emotionell

intelligens ökar motståndskraften som i sin tur främjar psykologiskt välbefinnande (Grant & Kinman, 2011).

2.2 Hantering av otrevligt bemötande

I en inspektion från Arbetsmiljöverket (2018) med fokus på att se över socialsekreterares arbetsmiljö besöktes hälften av alla svenska socialkontor. Under inspektionen var det möten med flera olika aktörer såsom förvaltningsledning, politiker, skyddsombud och gruppsamtal med socialsekreterare. En del av bakgrunden för inspektionen var vetskapen om att socialtjänsten har fått allt mer problem med hög arbetsbelastning och stor personalomsättning. Målet med inspektionen var bland annat att se till att arbetsmiljöförhållandena förbättras inom sektorn omsorg och sociala tjänster. Inspektionen visade att det saknades ordentliga diskussioner på arbetsplatsen kring vad det är som klassas som hot, våld och trakasserier. Socialsekreterare uppgav att det fanns en rädsla att de själva skulle bli skuldbelagda av ledningspersonal för att de har handlat fel i mötet. Det fanns även en normalisering av att dessa aspekter, det vill säga hot och trakasserier, ingår i arbetet hos socialarbetare och att det är något de behöver kunna tåla.

Insamlad data från "British Crime Survey" visar att välfärdsarbetare hade en högre grad av utsatthet för hot och våld från klienter i arbetet jämfört med resten av yrkesgrupperna (Littlechild, 2005). I gruppen välfärdsarbetare sticker bland annat socialarbetare ut som särskilt utsatta. Det ses som oroväckande då resultat från tidigare forskning visar att dessa typer av händelser underrapporteras. Det finns även starka bevis från tidigare forskning att den nivå av stress som arbetare upplever påverkas av riktigt eller potentiellt våld i arbetet. Tidigare analyser av data visar att hot om våld är vanligt och en stor bidragsfaktor till stress. Littlechild (2005) använder sig av begreppet *Developing Violent Scenarios* (DVSs) för att beskriva denna typ av våld. Det är ett klimat där hot framförs för att försöka skrämja socialarbetaren och förminska deras makt. Studien visade även att det finns en fin gräns mellan situationer som kan klassas som verbala övergrepp och situationer som kan klassas som hotfulla. Från respondenter framkom det att just verbal aggression är så vanligt i arbetet att de förväntar sig sådant beteende i möten med klienter. Det är först när de känner sig personligen skrämmda eller hotade av de verbala attackerna som de upplevde det som våld.

Lamothe et al. (2018) undersöker socialarbetare som arbetar med barnskyddsarbete och deras upplevelser. Syftet för studien var att fokusera på upplevelser av våld från klienter och socialarbetarnas tolkning av det. Fokus låg även på de upplevda konsekvenserna av det och vilka strategier socialarbetare använder för att hantera dessa. För att undersöka det utfördes semi-strukturerade intervjuer med 30 personer som jobbar med barnskyddsarbete. Resultatet som framkom visade att personalen såg klienters våld som ett återkommande och genomträngande problem i deras arbete. Däremot så var den subjektiva upplevelsen av våldet olika. En del arbetare såg problemet som “en del av jobbet” medan det fanns andra som tolkade våldet som ett “rop på hjälp” från klienterna.

2.3 Bemötandets påverkan på arbetet och arbetsplatsens stöd

Hwang, Yoo och Kim (2021) har forskat kring dysfunktionellt kundbeteende och dess påverkan på servicepersonal inom restaurangbranschen. Syftet för deras studie var att förse aktuell information om den mörka sidan av restaurangindustrin till den växande litteraturen om ämnet. Tidigare forskning inom området har visat att dysfunktionellt beteende från kunder har haft en negativ påverkan på servicepersonalen genom att skapa stress och skada deras självförtroende. Undersökningen gjordes genom att iakta kunders avvikande beteende för att se hur det påverkar personalen och hur den missnöjda personalen agerar för att sedan ge affärsstrategier för att kunna lösa dessa problem. Vad denna undersökning visade var att känslomässig utmattning var en betydande medlare i sambandet mellan kundens dysfunktionella beteende och personalens *service sabotage*. *Service sabotage* hänvisar till ett avsiktligt avvikande beteende för att skada en annars fungerande service till följd av upplevda orättvisa händelser. Vidare kunde resultatet även visa att det sociala stödet försvagade effekterna av det dysfunktionella beteendet.

I en rapport har Vision (2021) framfört resultat från en undersökning angående utsatthet för hot, personangrepp och våld inom socialt arbete. Bakgrunden för denna rapport kommer ifrån både rapporter och undersökningar som Vision själva gjort och den förut nämnda inspektionen av Arbetsmiljöverket där det framkommer att just personal inom socialt arbete är särskilt utsatta för hot och våld. Enkäten som framställdes för undersökningen skickades ut till Visions medlemmar och riktade sig särskilt till de som arbetar som socialsekreterare inom myndighetsutövning, biståndshandläggare med flera. Rapporten visar att förekomsten av hot,

våld, personangrepp och förtal är hög. Efter Arbetsmiljöverkets (2018) inspektion var ett av de vanligare kraven, de ställde på arbetsgivare, att minska risken för hot och trakasserier på arbetsplatsen.

En artikel från Lamothe et al. (2021) lägger sitt fokus på hur stöd från chefer hjälper socialarbetare efter ett möte med en klient som varit aggressiv. Undersökningens syfte var att analysera hur socialarbetare söker, tar emot och uppfattar stödet de får från chefer efter att de mött en aggressiv klient. Undersökningen genomfördes genom intervjuer med 30 socialarbetare vid tre olika tidpunkter efter att de fått ett aggressivt bemötande. Det gjordes för att kunna bedöma hur behovet av stöd utvecklades över tid och hur chefer anpassade sig efter det. Forskarna fann tre dimensioner av stödarbetet, 1) att få förebyggande och akut stöd; 2) att bearbeta och förstå aggression tillsammans och 3) att bygga en förtroendefull relation. Resultat visar att effektiviteten av stöd från chefer till stor del påverkas av kvaliteten på relation som byggs upp mellan socialarbetare och chef.

Att socialarbetare blir utsatta för klientvåld är inget nytt. I en studie riktad mot socialarbetare där metoden var intervjuer skriven av Ayşenur Gönül, Fatih Şahin och Buğra Yıldırım (2022) visade resultatet att verbala övergrepp var den vanligaste formen av våld. De verbala övergreppen består bland annat av hot om fysisk skada, hot om att skada socialarbetarens familj eller kollegor och att bli utsatta för tvångsmässig blick. Majoriteten av socialarbetarna uppgav öppet att de blivit utsatta för våld. Dem visste att det skulle komma att hända igen och att de var på alerten för det. Socialarbetarna som blivit utsatta för våld uppgav dessutom att de drabbats av psykosociala konsekvenser av det så som ångest, överdriven irritabilitet, stress, utbrändhet, överdriven trötthet, försämrad uppmärksamhet och sömnproblem. Resultatet visade vidare att en del socialarbetare hade problem med vänner, familj och kollegor.

3. Analytiskt ramverk

I följande avsnitt kommer en redogörelse av det analytiska ramverket presenteras. Det analytiska ramverket ligger till grund för uppbyggnaden av enkätundersökningen och analys av resultat.

3.1 KASAM: känslan av sammanhang

Aaron Antonovsky (1991) skriver om begreppet KASAM, som betyder känslan av sammanhang, och att individens hälsa är beroende av det. Begreppet ingår i den salutogena teorin som i sin tur handlar om olika komponenter som främjar och orsakar hälsan. KASAM förstås genom tre grundläggande begrepp: hanterbarhet, begriplighet och meningsfullhet.

Begriplighet handlar om yttre och inre stimuli. Närmare handlar det om hur individen på ett reflekterande sätt uppfattar information och i vilken utsträckning denne upplever stimulinen. En individ som upplever en stark känsla av begriplighet har på så sätt större sannolikhet att på ett sammanhängande och tydligt sätt tolka information. En individ kan uppleva inre och yttre stimuli som kaotiska och osammanhängande om känslan av begriplighet är svag.

I ens närhet kan det finnas krav och stimuli. Hanterbarhet handlar om strategier och resurser och i vilken utsträckning individen upplever att denne kan hantera just krav och stimuli. I sin tur hjälper resurserna individen att på ett hälsosamt sätt möta olika typer av situationer.

Meningsfullhet som även kallas för motivationskomponent handlar om vikten av att individen är delaktig och känner meningsfullhet. En individ kan lägga mer motivation och energi på saker som är viktiga för den enskilde om denne har stark känsla av meningsfullhet. Det handlar om i vilken omfattning individen känner att livet har en känslomässig betydelse. Dessa tre delar är ett riktmärke för hur individen uppfattar sin tillvaro (Antonovsky, 1991).

Antonovsky (1991) skriver vidare om att individer med stark KASAM kan uppleva likartade problem som en individ med svag KASAM. Det som skiljer svag och stark KASAM från varandra är hur individen hanterar det. Hantering av stressorer av yttre stimuli är exempel på det. Det som görs först är en kognitiv bedömning av mångtydighet och struktur av den situation som upplevs. Av det känslomässiga engagemanget i situationen görs en känslomässig bedömning. En tydlig bild av situationen behövs för en verksam problemhantering och att individen getts en känslomässig mening till situationen. Att skapa struktur och ordning i stressfyllda situationer är något som människor med stark KASAM har större möjlighet att göra. De med stark KASAM ser möjligheter i stressfyllda situationer och kan då med hjälp av copingstrategier välja en strategi som är lämplig för just den unika situationen. Stressfyllda situationer kan upplevas som utmaningar för individer med stark KASAM, vilket i sin tur leder till ett större engagemang. För individer med svag KASAM kan

däremot stressfyllda situationer innebära att de blir handlingsförlamade då de kan ha svårare att se möjligheter i de situationer som är stressfyllda. Det gör i sin tur att individer med svag KASAM drar sig för situationer som kan innebära stress.

Vidare skriver Antonovsky (1991) om olika stressorer som påverkar det psykiska välmåendet. Livshändelsestressorer är sådant som drabbar alla någon gång i livet så som bland annat skilsmässa, dödsfall i sin nära omgivning och att bli uppsagd. En individ med stark KASAM tar tag i situationen även fast denne känner smärtan och sorgen. En individ med svag KASAM kan fastna i förnekelse och passivitet och kan känna bland annat ångest. Kroniska stressorer är de som påverkar en under en stor del av livet såsom exempelvis långvarig sjukdom. En individ med svag KASAM kan fokusera på de problem stressen orsakar och lidandet. Medan en individ med stark KASAM handskas med det genom att ta en dag i taget. Den tredje stressoren är dagliga hinder och stressfaktorer. Här tillhör saker som inte påverkar långsiktigt så som enskilda konflikter och stressiga dagar. Var och ens KASAM har inte någon påverkan inom denna stressoren. Den kan komma påverka om det blir återkommande, då de kan bli kroniska stressorer.

3.2 Motivering av val av analytiskt ramverk

När vi skulle välja teoretiskt ramverk för undersökningen vi ville använda oss av tänkte vi på det förväntade resultatet och kom att tänka på Aaron Antonovsky (1991). Antonovsky (1991) skriver om känslan av sammanhang och att hälsan hos individer är beroende av det. Vi har valt begreppet KASAM och dess olika begrepp då det kan hjälpa oss att belysa socialarbetares hälsa och vad som är viktiga aspekter för att individens hälsa ska upplevas som bra. KASAM kan hjälpa oss tolka hur socialarbetare påverkas av otrevligt bemötande och vad det är som gör att socialarbetare påverkas på olika sätt. Med hjälp av KASAM som analytiskt ramverk kan vi analysera och resonera över det empiriska materialet med de tre grundläggande begreppen. Vi kan resonera fram till vad det är som gör att socialarbetare påverkas olika av otrevligt bemötande.

4. Metod

I följande avsnitt presenteras undersökningsmetod, urvalsprocess, tillvägagångssätt, validitet och reliabilitet och tillförlitlighet. Vidare kommer motivering av enkätens frågor,

analysförfarande och etiska överväganden som följts under undersökningsprocessens gång att tas upp. Avsnittet ger oss en möjlighet att diskutera osäkerheter i vår studie och motivera gjorda antaganden.

4.1 Förväntat resultat

Vi har baserat vårt förväntade resultat på tidigare forskning och i viss mån teori. Det låg till grund för vår utformning av enkätundersökningen och vårt genomförande av studien. Efter genomförandet av enkätundersökningen, det vill säga datainsamlingen, prövades våra förväntningar mot det faktiska resultatet i studien när den insamlade data analyserades. Ett exempel på ett förväntat resultatet är att kvinnor har större chans att möta klienter som är nedlåtande mot dem. Ett annat exempel är hur tidigare forskning visar att hot och våld är en bidragande faktor till stress (Littlechild, 2005). Utifrån den tidigare forskningen förväntar vi oss att de som påverkas av otrevligt bemötande i högre grad har svårare att släppa möten och tänker oftare på arbetet på fritiden.

4.2 Metod och metodologiska överväganden

Vi har använt oss av en kvantitativ metod för vår undersökning och en enkät för att samla in vårt empiriska material. En kvantitativ metod med enkät ger oss möjlighet att mäta viktiga dimensioner av den sociala verkligheten (Bryman, 2018, s.198). Vidare gör det att vi kan beskriva och mäta skillnader mellan människor utifrån de variabler som är av intresse. Däremot är det svårare att se detaljerat på resultatet jämfört med om vi hade använt intervju för att samla in hela eller delar av det empiriska materialet (Bryman, 2018, s.203).

Vi har valt att använda oss av SPSS Survey som mätinstrument för undersökningen. Mätinstrumentet påverkas inte av vem som gör undersökningen eller när den görs. Det vill säga att vem som helst ska kunna göra denna undersökning vi gjort och få samma resultat som när vi gjorde den. Något som påverkar resultatet är däremot sociala förändringar som kan ske över kort och längre tid (Bryman, 2018, s.203).

Vi har valt att använda oss av enkät som tillvägagångssätt för att lättare kunna göra skattningar som är mer exakta för de variabler som är av intresse för undersökningen. Det

positiva med enkät kan vara att alla respondenterna får likadana frågor och en del svarsalternativ kan vara förbestämda eller vara öppna frågor där respondenten själv kan utveckla ett svar. Vi har valt att det inte ska finnas så många öppna frågor i vår enkät då det är lättare att besvara så kallade slutna frågor (Bryman, 2018, s.286). Det negativa med enkät kan vara att det finns utrymme för tolkning. En fråga kan tolkas på olika sätt och i denna undersökning blev det vår uppgift att enkäten innehåller frågor som respondenterna förstår och tolkar på samma eller liknande sätt. Frågorna måste därför vara lätta att förstå och lätta att besvara eftersom ingen är närvarande för att besvara eventuella frågor under tiden enkäten besvaras. Under en intervju kan forskaren ställa följdfrågor där denne anser att det behövs. Med en enkät finns inte denna möjlighet. Vi har försökt utforma ett informationsbrev (Bilaga 1) som så vitt möjligt minimerar bortfall (Bryman, 2018, s.288-290).

4.3 Motivering av enkätens frågor

Enkäten som finns med som bilaga 2 innehåller frågor som behandlar hur socialarbetare upplever bemötandet av klienter. Andra frågor berör hur socialarbetare hanterar otrevligt bemötande och hur stödet på arbetsplatsen upplevs. Sist men inte minst kommer frågor som berör hur socialarbetare påverkas av otrevligt bemötande i sitt arbete. Vi har valt att ställa frågor som behandlar positivt och negativt bemötande. Skulle vi enbart ha med frågor om negativt bemötande skulle det bli väldigt ledande. Även positivt bemötande kan ha påverkan på såväl hälsan som arbetet.

4.4 Urval och undersökningspopulation

För vår undersökning har vi vänt oss till tre arbetsområden som utför socialt arbete i en kommun: Arbetsmarknad, Individ- och familjeomsorg samt Omsorgerna. Personal som utför socialt arbete med klientkontakt ingår i vårt urval. Vi har gjort ett så kallat bekvämlighetsurval då vi valt arbetsområden som för oss varit tillgängliga och att det där sker arbete med klienter på ett eller annat sätt. Vi har då valt att skicka ut enkäten till alla tre istället för att bara fokusera på en för att få bättre spridning på erfarenheterna. De tre har haft lika stor möjlighet att komma med i undersökningen då vi, via vår handledare, har kunnat få kontakt med kommunen för att se om det finns något intresse och möjlighet av att vara med i undersökningen.

Vi skickade ut mejl till vart och ett av arbetsområdena med en länk som de sedan spred för de anställda socialarbetarna att använda. Var och en av deltagarna har blivit anonyma då ingen har kunnat se vem som klickat på länken eller besvarat enkäten. Länken som skickats ut är inte personlig utan alla respondenter har använt samma länk. Det betyder också att vi inte har kunnat skicka personliga påminnelser till dem som inte besvarat enkäten eftersom vi inte kunnat veta vem som svarat eller inte. Antalet socialarbetare på de tre områdena är inte känt för oss, men vi har fått in 59 svar. Vi har inte skickat ut en påminnelse då vi ansåg att svarsfrekvensen för vår undersökning var tillräckligt hög för en c-uppsats.

4.5 Tillförlitlighet

Vår undersökning beskriver och mäter hur bemötande från klienter påverkar socialarbetares mående. För att mäta det har vi valt att använda oss av en enkät innehållande frågor som vi själva kommit på och frågor där vi tagit inspiration från tidigare undersökningar med samma eller liknande ämne. När vi tagit inspiration av tidigare undersökningars frågor och anpassat dessa till vår undersökning har det kunnat se ut enligt följande: “Har du under det senaste året som du varit anställd inom nuvarande organisation, varit med om att en klient varit nedlåtande mot dig” (Hansson, Linnea & Hornling, Elin 2021). Vid uppbyggnaden av denna frågan har vi hämtat inspiration från tidigare undersökning och sedan anpassat den till vår undersökning. För att bygga upp frågan “hur länge har du varit anställd inom nuvarande organisation” och frågorna som berör stöd från kollegor på arbetet har vi även där tagit inspiration från Linnea Hansson och Elin Hornlings (2021) kandidatuppsats. Vidare har vi inspirerats av Hansson och Hornlings (2021) när det kommer till informationen inför varje frågebatteri. Frågan som berör förolämpande kommentarer och frågan om nedlåtande bemötande har inspiration från Hansson och Hornlings (2021).

Vi har lagt till “inom nuvarande organisation” för att veta att svaren respondenterna uppger är kopplade till den organisation de arbetar på när de besvarar enkäten. När vi byggt upp egna frågor har vi tagit hjälp av boken *Enkät i praktiken* av Ejlertsson (2014) för att en fråga inte ska fråga två saker, att frågorna inte ska vara för ledande och för att hjälpa respondenten med minnet. Ett exempel är att vi valt att på en del frågor skriva “inom det senaste året”. De frågor vi byggt upp själva har vi testat för att se till att de mäter och undersöker det de är tänkta att

mäta och undersöka. Det har gjorts med hjälp av stickprov där vi har testat de frågor vi byggt upp själva. (Ejlertsson, 2014). Vi har använt oss av tidigare undersökningars frågor på området i vår enkät för att öka validiteten. Frågor som använts vid tidigare undersökningar har testats för att vara säkra på att de mäter det de är tänkta att mäta.

För att hjälpa respondenterna att tolka frågorna har vi inför varje område skrivit en förklaring om vad frågorna kommer behandla. Det ger struktur för respondenten och kan motverka bortfall på grund av att respondenten inte vet i vilket sammanhang frågan är tänkt (Bryman, 2018, s.209). Vi har lagt ner mycket tid på enkätens utformning för att säkerställa att frågorna är lätta att förstå, att vi inte ställer frågor som vi sedan inte har nytta av och att frågorna är utformade på ett sätt så att de mäter det de är tänkta att mäta.

En del av frågorna är ja- och nejfrågor och andra har flera svarsalternativ. Exempel på en fråga med flera svarsalternativ är *“Hur ofta upplever du ett bemötande som positivt”* där svarsalternativen är *Ofta, Ibland, Sällan, Aldrig*. Frågor som denna som har flera svarsalternativ ger respondenten möjlighet att välja och själv uppskatta. Vi har en fråga som även har svarsalternativet *Varken bra eller dåligt* där frågan formulerats som *“Hur upplever du stödet på arbetsplatsen”*. I denna frågan ger vi möjlighet för respondenten att antingen inte ta ställning eller om den enskilde anser att stödet upplevs som varken bra eller dåligt finns det möjlighet att svara det.

4.6 Analysförfarande

Vårt insamlade material har vi bearbetat och analyserat med hjälp av SPSS. Enkäten gjorde vi i Sunet Survey där vi enkelt kunde föra över material till SPSS. Vid bivariata analyser har vi använt oss av Chi-square test. Vi har två öppna frågor varav en har bearbetats genom att koda om den till siffror. Frågan handlade om vilken anställning respondenten hade och vi valde att göra en automatisk omkodning där SPSS själv numrerade de olika svarsalternativen som var olika. Frågan som handlar om vilken organisation den enskilde arbetar på har vi lagt in de tre arbetsområdena för den enskilde att välja det som stämmer in. För att kunna mäta denna fråga behöver text omvandlas till siffror. Alltså behöver vi kvantifiera materialet, vilket vi har gjort genom att numrera de tre alternativen (Bryman, 2018, s.200). Det gör SPSS automatisk när vi gör en analys.

Enkätfrågan som berör upplevelsen av arbetsplatsens stöd har i enkätundersökningen haft fem svarsalternativ som var följande: *Mycket bra*, *Bra*, *Varken bra eller dåligt*, *Dåligt* och *Mycket dåligt*. Inför analysen valde vi att lägga ihop svarsalternativen *Mycket bra* och *Bra*. Vi valde även att lägga ihop svarsalternativen *Dåligt* och *Mycket dåligt*. Vi ville vid enkätundersökningen ge respondenterna möjlighet att välja det alternativ som stämde bäst då denna frågan var en sluten fråga. Vid analysen ville vi ta reda på om respondenterna upplevde arbetsplatsens stöd som bra, dåligt eller om de upplevde stödet som varken eller.

För vår analys av hypotesen anställningarna biståndshandläggare och socialsekreterare har vi valt att använda oss av de svar där respondenterna svarat biståndshandläggare samt socialsekreterare. Vi har valt att inte räkna med dem som exempelvis svarat "socialsekreterare med guide uppdrag" eller "guide". Vi kan inte säkerställa att de som svarat "socialsekreterare" inte arbetare med guide uppdrag av något slag. Däremot kan vi samtidigt inte veta att de som svarat guide är anställda som socialsekreterare eller något annat. Alla svar som innehåller guide har vi istället valt att gruppera för sig som endast "guide".

För fråga 21a, vår följdfråga för frågan om otrevligt bemötande påverkar respondenten i sitt arbete, har vi låtit respondenterna skriva fritt hur det påverkar dem för att sedan kunna presentera och analysera innehållet. Svaren har lästs igenom och bearbetats genom att koda och tematisera (Bryman, 2018, s.698, 700). Koderna har vi sedan valt att dela upp i tre kategorier. De kategorier är "*Osäkerhet i yrkesrollen*", "*Hantering och välmående*" och "*Konflikt och konsekvenser*". Utöver kodningen har vi även kvantifierat en del ord och fraser som dyker upp i flera av svaren.

4.7 Etiska överväganden

Det har varit viktigt för oss i undersökningen att förmedla till respondenterna att det var frivilligt att delta och att de är anonyma. För att försäkra oss om att ingen kan utläsa de arbetsområden som ingått i enkäten har vi valt att skriva om namnen på arbetsområdena. Om vi skrivit ut de riktiga namnen på arbetsområdena hade det funnits en risk att läsare av denna uppsats eventuellt kunnat gissa vilka det var och då skulle respondenterna inte längre vara anonyma.

Vi har använt oss av ett informationsbrev (Bilaga 1) i början av enkäten där den enskilde samtycker till undersökningen. Det informerar även om nyttjandekravet som handlar om att de inkomna svaren kommer raderas när arbetet är färdigt och att vi inte samlar in någon form av personuppgifter som går att spåra. Vi har valt att använda oss av och bygga enkäten i SUNET survey då det är ett program vi använder via universitet för att försäkra oss om att inga uppgifter lämnar Europa. Inga obehöriga har haft tillgång till det insamlade materialet. Vi har behandlat vårt material med största möjliga konfidentialitet enligt konfidentialitetskravet. Vi har tagit hänsyn till samtyckeskravet genom att respondenterna själva fått välja om de vill medverka i studien och har kunnat välja att avbryta sin medverkan innan de tryckt på skicka så att enkäten skickats in. De har inte kunnat avbryta sin medverkan när enkäten skickats in eftersom vi inte har kunnat se vilka det är som medverkat.

5. Resultat

I följande avsnitt presenterar vi resultatet av det insamlade materialet med hjälp av univariata analyser och beskrivningar. Syftet är dels att ge läsaren en statistisk förståelse för vår frågeställning, dels att bilda underlag för vidare analys i de två kommande kapitlen. Vi har valt att redovisa ett urval frågor från vår enkät, vilka vi anser mest intressanta i ambitionen att besvara vårt syfte eftersom vi har begränsat utrymme i vår kandidatuppsats. Resultatet har delats in i tre teman med utgångspunkt i våra frågeställningar. Dessa teman är följande: *Upplevelse av klienters bemötande, Hantering och stöd på arbetsplatsen* och *Påverkan på arbetsplatsen*. Under två av dessa teman har vi sedan tagit fram underteman som varit återkommande punkter för vårt insamlade material.

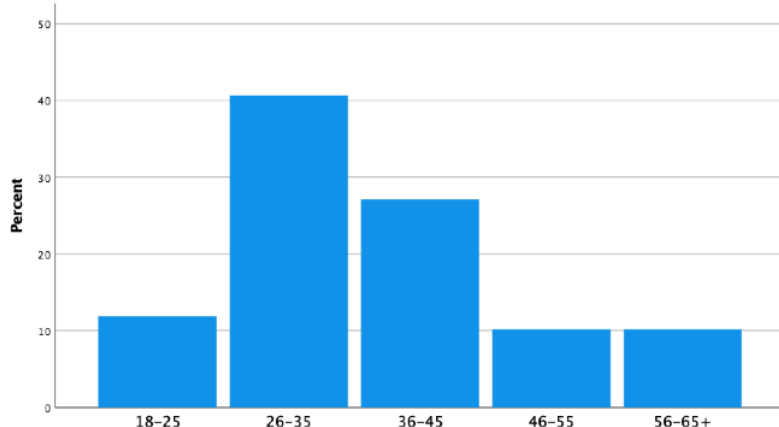
5.1 Bakgrundsvariabler

När enkäten stängdes hade det kommit in totalt 59 svar från de tre arbetsområdena varav 28,8 procent var från Individ och familj, 25,4 procent var från Omsorgerna och 45,8 procent var från Arbetsmarknad.

Enkäten hade tre svarsalternativ när det kom till frågan om kön. Det var enbart två av dessa alternativ som fylldes i av respondenterna. Av de som svarade på enkäten var 81,3 procent kvinnor och 16,9 procent män.

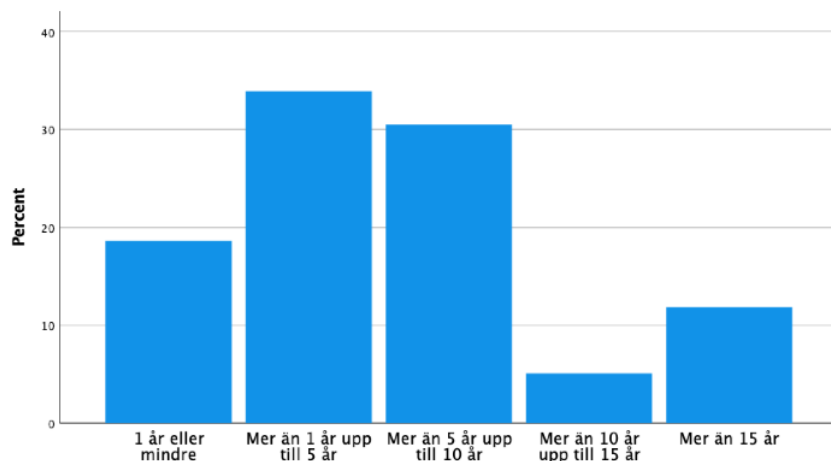
När det kommer till frågan som behandlade ålder var respondenternas svar grupperade enligt diagram 1 nedan.

Diagram 1. Åldersfördelning (n=59)



Av diagram 1 framgår att en stor del av deltagarna i enkäten är i åldrarna 26-45 år. Vidare visar diagrammet att åldrarna för respondenterna är utspritt. Respondenternas anställningstid på arbetsplatsen redovisas nedan.

Diagram 2. Respondenternas svar på hur länge de varit anställda inom nuvarande organisation (n=59)



Diagrammet visar att en stor del av deltagarna i enkäten har varit anställda inom nuvarande organisation i mer än 1 år upp till 10 år. Vidare visar diagrammet att en mindre del av respondenterna varit anställda på nuvarande organisation i mer än 10 år.

Frågan som behandlade anställning inom organisationen var en fritextfråga där respondenterna själva fick formulera sina svar. Med en del ändringar i formulering och stavning, för bättre gruppering, får vi följande diagram för en översikt över de olika svaren:

Tabell 1. Respondenternas svar på vilken anställning de har inom organisationen (n=59)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Guide	7	11,9	11,9	11,9
	Arbetsmarknadscoach	2	3,4	3,4	15,3
	Biståndshandläggare	13	22,0	22,0	37,3
	Familjebehandlare	10	16,9	16,9	54,2
	Familjestödjare	1	1,7	1,7	55,9
	LSS-Handläggare	2	3,4	3,4	59,3
	Socialsekreterare	21	35,6	35,6	94,9
	Socialsekreterare/Biståndshandläggare	1	1,7	1,7	96,6
	Socionom	1	1,7	1,7	98,3
	Vuxen	1	1,7	1,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

Tabell 1 visar att majoriteten av respondenterna var Socialsekreterare följt av Biståndshandläggare och Familjebehandlare. Guide är fjärde största gruppen och resterande respondenter har svarat lite utspritt. När det kommer till de som svarat vuxen och socionom kan vi inte anta vilka anställningar de har. Däremot kan en stor del av anställningarna som nämns i tabellen fyllas av en socionom. Vuxen står troligtvis med stor säkerhet för vuxenbehandling. Oavsett påverkar det inte våra analyser och det slutgiltiga resultatet.

När det kommer till variabeln kön finns det en stor skillnad mellan antalet kvinnor och män. Den sneda fördelningen mellan män och kvinnor speglar området (Vision, 2021). Vi har inte funnit i vårt material att könsaspekten haft någon större betydelse sett till vårt syfte. Vid våra tester har variabeln inte gett några signifikanta värden. Det som eventuellt går att säga är att kvinnodominansen gör frågan mer allmänt till en som rör kvinnor i större utsträckning än män. Däremot har vi inte underlag att dra några slutsatser kring en sådan slutsats.

5.2 Upplevelse av klienters bemötande

5.2.1 Positivt och negativt bemötande från klienter

Under denna del av enkäten fick respondenterna besvara frågor som berörde upplevelsen av positivt och negativt bemötande.

Diagram 3. Respondenternas svar på hur ofta de upplever ett positivt bemötande (n=59)

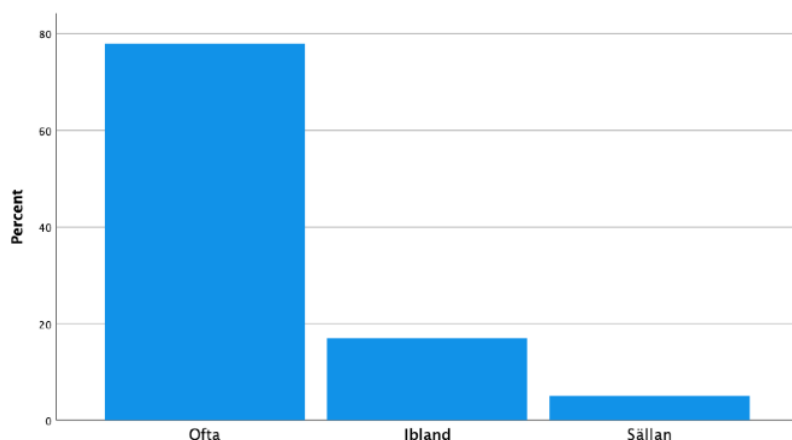


Diagram tre visar att majoriteten av deltagarna i enkäten ofta upplever bemötandet från klienter som positivt. Nedan redovisas respondenternas upplevelse av negativt bemötande där vi fortsätter redovisningen av svaren.

Diagram 4. Respondenternas svar på hur ofta de upplever ett negativt bemötande (n=59)

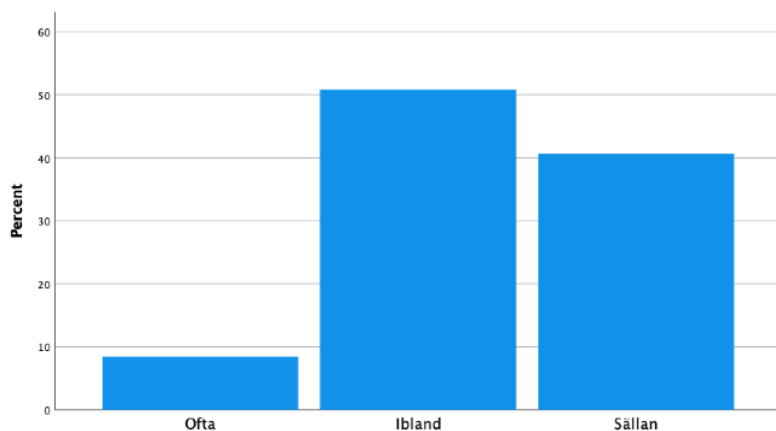


Diagram fyra visar att majoriteten av respondenterna upplever bemötande från klienter som negativa. Diagram tre och fyra visar att där är en liten andel respondenter som sällan tycker att bemötande från klienter upplevs som positiva och att de ofta upplevs som negativa.

Enkätfråga 9 handlar om respondenten under det senaste året som anställd inom nuvarande organisation varit med om att en klient varit nedlåtande mot denne. Se stapeldiagram nedan.

Diagram 5. Respondenternas svar på om de under det senaste året som anställd inom nuvarande organisation varit med om att en klient varit nedlåtande mot dem (n=59)

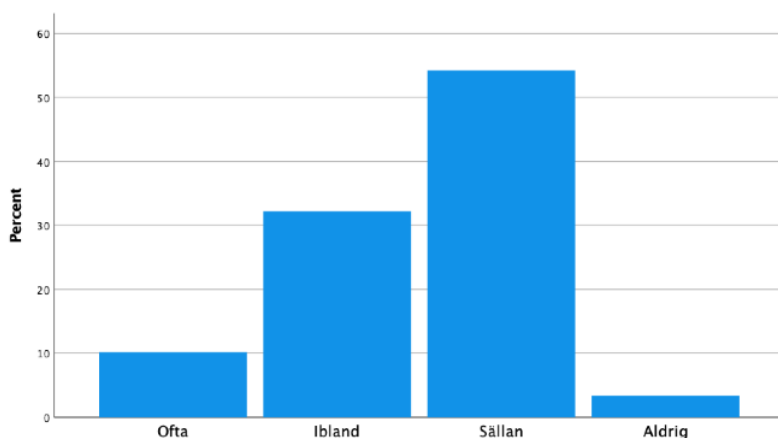


Diagram fem visar att majoriteten av respondenterna sällan varit med om att en klient varit nedlåtande mot dem. För en del respondenter är det vanligt förekommande med nedlåtande bemötande från klienter.

5.2.2 Bemötandets konsekvenser

Positivt och negativt bemötande påverkar socialarbetare på olika sätt. Nedan tar vi upp tre frågor från enkäten som berör om socialarbetare tagit ledigt från jobb på grund av otrevligt bemötande, tänker på jobbet på fritiden på grund av otrevligt bemötande och om de har svårt att släppa ett möte på grund av dåligt bemötande.

När det kommer till frågan som berörde om socialarbetare tagit ledigt från jobb på grund av otrevligt bemötande från klienter svarade alla utom en nej.

Diagram 6. Respondenternas svar på om de tänkt på jobbet på fritiden vid de tillfällen de upplevt otrevligt bemötande (n=59)

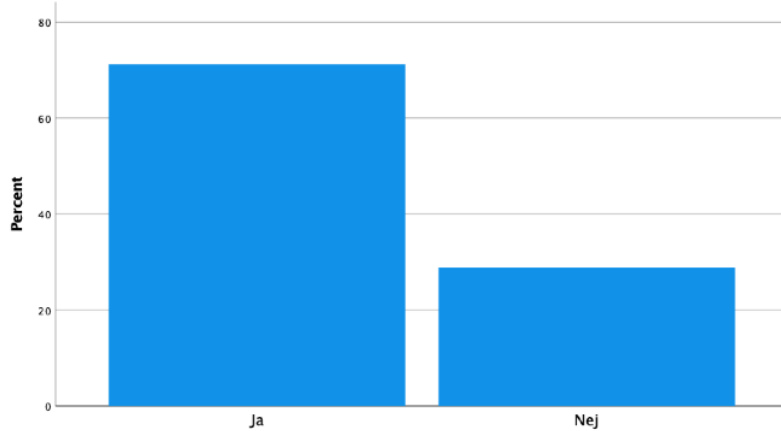


Diagram sex visar att majoriteten av respondenterna tänker på jobbet på fritiden efter att de upplevt ett bemötande som otrevligt. En del av respondenterna tänker inte på jobbet på fritiden på grund av otrevligt bemötande.

En annan fråga som även den berör otrevligt bemötande är frågan som handlar om respondenterna har svårt att släppa ett möte på grund av otrevligt bemötande. Majoriteten av respondenterna svarade att de har svårare att släppa ett möte på grund av otrevligt bemötande (62,7%).

5.3 Hantering och stöd på arbetsplatsen

Vid upplevelse av otrevligt bemötande kan stödet från arbetsplatsen vara en del av det stöd som kan hjälpa och stötta socialarbetaren. Svaren från det insamlade materialet på frågan som berör upplevelsen av att kunna prata med kollegor när denne mår dåligt efter ett möte svarade majoriteten att de kan prata med kollegor (95%). En mindre grupp respondenter upplever att de inte kan prata med kollegor när de mår dåligt efter ett möte.

Diagram 7. Respondenternas svar på hur de upplever arbetsplatsens stöd (n=59)

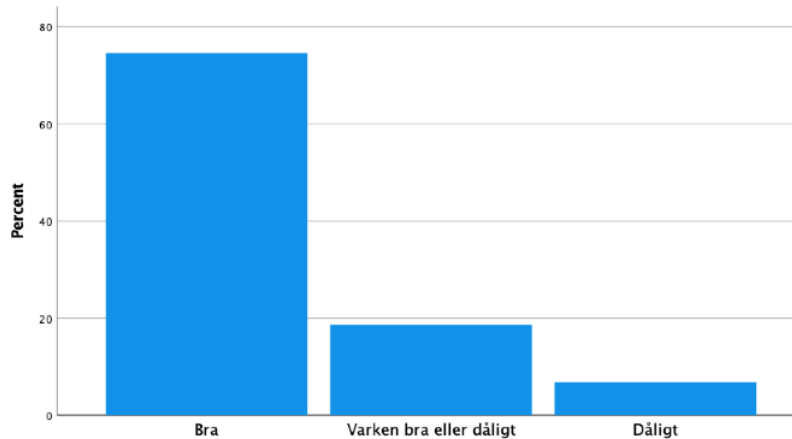


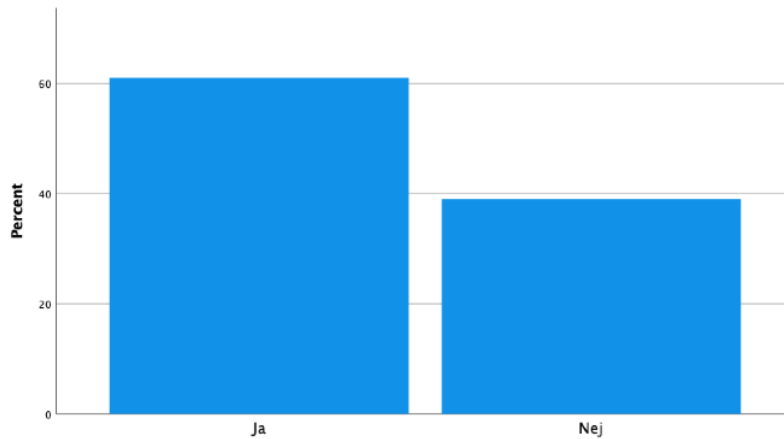
Diagram sju visar att majoriteten av respondenterna upplever stödet på arbetsplatsen som bra och att en mindre grupp av respondenterna upplever arbetsplatsens stöd som dåligt.

Vidare i enkäten finns det två frågor som berör om respondenten tar emot stöd från kollegor och ger stöd till kollegor. För enkätfrågan; *tar du emot stöd från kollegor?* Svarade alla utom en nej. På enkätfrågan: *ger du stöd till kollegor* svarade alla utom två nej. Svaren visar att majoriteten av socialarbetare tar emot och ger stöd till kollegor och att det finns två mindre grupper som inte tar emot eller ger stöd till kollegor.

5.4 Påverkan på arbetet

Otrevligt bemötande påverkar socialarbetare på olika sätt. Det kan påverka arbetet och koncentrationsförmågan. Här kommer enkätfrågor att tas upp som berör om otrevligt bemötande påverkar arbetet och om otrevligt respektive trevligt bemötande från klienter gör att socialarbetare har lättare eller svårare att koncentrera sig på arbetet.

Diagram 8. Respondenternas svar på om otrevligt bemötande påverkar dem i sitt arbete (n=59)



Diagrammet ovan visar att majoriteten av respondenterna påverkas av otrevligt bemötande i arbetet. En del av respondenterna i enkäten påverkas inte av otrevligt bemötande i arbetet. Frågan hade en följdfråga om respondenten svarade ja. Följdfrågan handlade om på vilket sätt otrevligt bemötande påverkar denne i sitt arbete och som vi återkommer till senare.

5.4.1 Det otrevliga bemötandets påverkan på arbetet

Av de 36 respondenter som svarade Ja på frågan *Påverkar otrevligt bemötande dig i ditt arbete?* fanns det en del fritextsvar på följdfrågan med gemensamma nämnare. Tre utav respondenterna uppgav att de upplevt stress på grund av dåligt bemötande och åtta respondenter skrev att de har svårt att släppa dessa möten. I sina svar var det tio respondenter som skrev att det dåliga bemötandet påverkar mötet med klienten direkt och möjligheten för framtida möten. Dåligt bemötande påverkade även kommande möten med andra klienter.

Vi fann uttryck för osäkerhet i yrkesrollen i sex av svaren. I flera svar återfanns flera gånger att respondenterna efter ett möte kan fundera över vad det är som lett fram till ett dåligt bemötande. Flera uppger att de funderar över hur de själva påverkat situationen och om det var något som "triggade igång" det otrevliga bemötandet. En av respondenterna skriver i sitt svar:

“Jag tänker att deras otrevliga bemötande ofta står för en viss frustration, förmodligen över att de känner sig oförstådda eller osedda. Så får jag ett otrevligt bemötande så kan jag känna att jag inte har jobbat på rätt sätt med just den klienten.”

En annan av respondent uppger att ett otrevligt bemötande kan försvåra för denne att utföra sitt arbete objektivt. Det finns även de som känner att det påverkar deras professionella hållning negativt då de ifrågasätter sig själva.

Bland svaren som kodats återfanns hantering i 17 av svaren och välmående i 26 av svaren. Av de kodade svaren framkom ibland både begreppet hantering och välmående i samma svar. Ett flertal respondenter uppgav att de hanterade dåligt bemötande genom att i efterhand ventilera och bearbeta mötet med sina kollegor för att sedan kunna fortsätta med det dagliga arbetet. Ett par respondenter uppger att otrevligt bemötande kan leda till att de undviker kontakt med klienten och i en del fall har de fått lägga över ärendet till en kollega istället. I två av svaren har respondenterna fokuserat på hur deras erfarenhet hjälper dem att hantera otrevligt bemötande från klienter och att de kan läsa av i mötet när de behöver stoppa. Genomgående i de flesta av svaren lägger respondenterna fram att en del av bearbetningen är att se hur de kan utvecklas i arbetet. I flertalet svar går det även att se en avsaknad av hantering. Det kan ses exempelvis i ett av svaren där respondenten skrivit att denne spelar upp samtalet i huvudet om och om igen. Brist på tid för hantering eller diskussion med kollegor mellan möten är ett annat exempel på att individen kan ha svårt att hantera situationen. Av de 17 svar som kodats med hantering var det två respondenter som skrivit att de normaliserat det otrevliga bemötandet. Följande är hur den ena respondenten svarade:

“Just i vårt yrke är det lättare att blunda om klienter är otrevliga då vi jobbar med tonåringar och man förväntar sig det till viss del.”

Bland svaren som kodades med välmående uttrycktes det upplevelser om stress, flytkänslor, nedstämdhet och känsla av oro. Flera respondenter uttryckte att de känt sig illa till mods efter möten där de fått ett dåligt bemötande. En person beskrev sin tid inom arbetet som nyanställd med dåligt bemötande från klienter enligt följande:

“Jag valde att jobba hemifrån på grund av oro och tog oftast samtalen via telefon eller hade en kollega med mig under mötet.”

Majoriteten av respondenter uppger att de har problem med att släppa möten och att det ibland kan sitta kvar i flera dagar. Det fanns bland svaren ett fåtal respondenter som medgav att de

kan bli arga och irriterade när de möter en klient med dåligt bemötande. För en del handlar det om irritation över hur klienter tror sig kunna bete sig i mötena eftersom både socialarbetaren och klienten är vuxna personer som borde bete sig därefter. I andra fall uppgav de att de blev arga för att tid som borde gå till att fokusera på ärendet istället går till konflikten mellan klienterna och arbetaren. Konflikterna kan även leda till en olustkänsla för att arbeta mer med klienten som i sin tur försvårar arbetet.

Flertalet respondenter skrev i sina svar att de undviker eller drar sig för att ta kontakt med klienter som är otrevliga, i en del fall även potentiellt otrevliga anhöriga. För många påverkar bemötandet arbetet. En konsekvens som finns i flera svar är att respondenterna kan vara fortsatt irriterade och ha dåligt tålamod när de går in för nästa möte. De behöver därför lägga mer energi på att se till att konsekvenserna från ett dåligt möte inte går ut över de klienter som är trevliga och respektfulla. En respondent skriver följande om konsekvenserna som uppstår:

“Stämningen på jobbet påverkar ganska mycket och det känns extra viktigt i vårt yrke. Otrevligt bemötande påverkar indirekt stämningen mellan alla på arbetsplatsen.”

5.4.2 Trevliga och otrevliga klienters påverkan på koncentrationsförmågan

Nedan följer två enkätfrågor som är kopplade till hur bemötande påverkar arbetet.

Diagram 9. Respondenternas svar på om de har svårare att koncentrera sig på arbetet efter ett möte med en otrevlig klient (n=59)

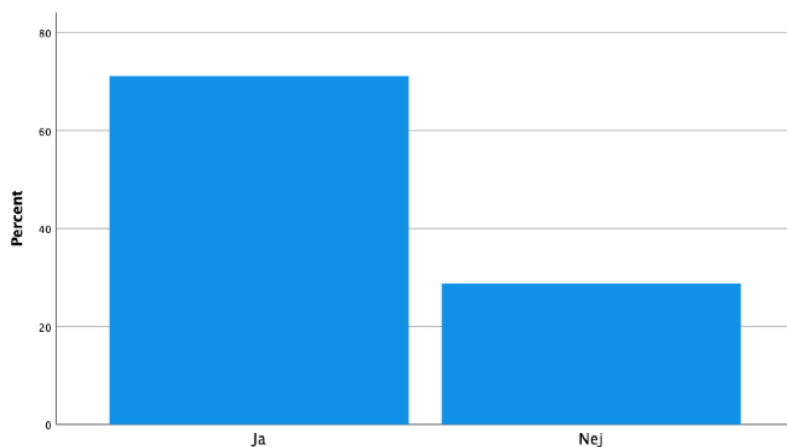
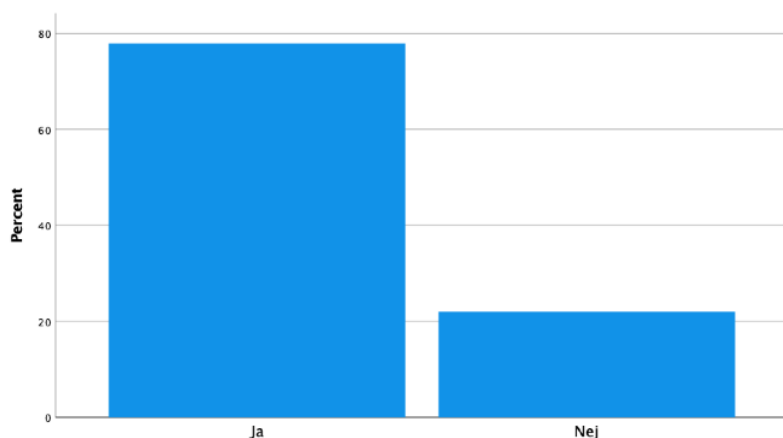


Diagram nio visar att majoriteten av respondenterna i enkäten har svårare att koncentrera sig på arbetet efter ett möte med en otrevlig klient. En mindre del av socialarbetarna har inte svårare att koncentrera sig på arbetet efter en klient med otrevligt bemötande.

Diagram 10. Respondenternas svar på om de har enklare att koncentrera sig på arbete efter ett möte med en trevlig klient (n=59)



Diagrammet ovan visar att majoriteten av respondenterna i enkäten har enklare att koncentrera sig på arbetet efter ett möte med en trevlig klient. En mindre grupp har inte enklare att koncentrera sig. Det tolkas vidare som att det finns ett samband mellan trevligt bemötande och koncentrationsförmågan för en stor del. Medans det för en mindre del inte har något samband.

6. Statistisk analys

I följande avsnitt presenteras analysen av det insamlade materialet. Det görs bland annat genom att koppla till förväntat resultat och tidigare forskning. Analysdelen är indelad i två huvudavsnitt: *Relevanta variabler* och *Analys av resultat*. *Analys av resultat* är i sin tur indelad i fyra delar som är: *könets betydelse när det kommer till bemötande, hur socialarbetare upplever bemötande, stödets inverkan på otrevligt bemötande och anställningens betydelse för det otrevliga bemötandets påverkan på arbetet*.

I undersökningen finns det flera tänkbara analyser att göra. De analyser vi gjort är 1/ Om hur länge socialarbetaren varit anställd inom nuvarande organisation har ett samband med hur ofta de upplever ett bemötande som positivt respektive negativt. 2/ Om anställningens längd inom

nuvarande organisation har ett samband med om socialarbetaren har svårare att koncentrera sig efter ett möte med en otrevlig klient respektive om de har lättare att koncentrera sig efter ett möte med en trevlig klient.

De hypoteser vi har arbetat med är utformade utifrån våra frågeställningar som presenterades i början av uppsatsen och är följande: Kvinnor har en större risk att möta klienter som är nedlåtande mot dem än män, Socialsekreterare upplever högre grad av negativt bemötande än biståndshandläggare, Personal som upplever sämre stöd på arbetsplatsen har svårare att släppa möten på grund av otrevligt bemötande och Hur länge socialarbetaren varit anställd inom organisationen har betydelse för om otrevligt bemötande påverkar arbetet.

Vi har valt att redovisa de analyser som vi anser är viktigast och som bör bli omnämnda och diskuterade. Analyser som vi valt att inte redovisa är om ålder har något samband med hur otrevligt bemötande påverkar socialarbetare i deras arbete och om ålder har ett samband med upplevelsen av förolämpande kommentarer eller om klienter varit nedlåtande mot dem.

6.1 Relevanta variabler

Vi har valt ut ett antal variabler som vi anser vara relevanta för våra analyser. Socialt arbete är ett kvinnodominerat yrke, vilket vi även ser i vårt utfall där majoriteten av respondenterna är kvinnor. Variabeln kön har ställts emot variabeln om förekomsten av att klienter är nedlåtande mot socialarbetaren. Förekomsten av nedlåtande bemötande under det senaste året ser vi som en relevant variabel att analysera och ge en generell uppfattning om hur ofta det förekommer. Tillsammans kan de två variablerna visa om det finns en signifikant skillnad mellan könen för hur ofta denna typ av bemötande förekommer

Variabeln typ av anställning ser vi som relevant då en del former av anställning i allmänhet har flera möten med klienter än andra. En del har även fler möten med samma klient eller med en klients anhöriga. Därför ser vi även variabeln angående förekomsten av negativt bemötande som relevant, särskilt i en analys med variabeln anställning.

Vi har även valt ut variabeln som frågar om respondenterna har svårt att släppa möten där de upplevt dåligt bemötande. Denna är relevant då vi ser det som en riskfaktor för ökad stress

och att det kan påverka det dagliga arbetet. Vi har därför valt att analysera denna variabel tillsammans med variabeln om hur bra stödet på arbetsplatsen upplevs då arbetsgivare har en skyldighet att se över arbetsmiljön och främja hälsan på jobbet.

Slutligen anser vi att variablerna tid på arbetsplatsen och påverkar otrevligt bemötande dig i arbetet är särskilt relevanta. Vi ser arbetslivserfarenhet som en viktig faktor för att individen ska kunna hantera arbetet när det blir jobbigt och variabeln om påverkan är central för vårt syfte. För variabeln om påverkan hade vi även en följdfråga som gav viktiga kvalitativa svar där bland annat bristen på erfarenhet när de började jobba gjorde att otrevligt bemötande hade en större påverkan.

6.2 Analys av resultat

6.2.1 Könets betydelse när det kommer till bemötande

Den första hypotesen för vår studie är: *Kvinnor har en större risk att möta klienter som är nedlåtande mot dem än män.* Resultatet från vår studie visar följande fördelning mellan kön: 81,3 procent var kvinnor och 16,9 procent var män. Gruppen kvinnor är tydligt överrepresenterade, vilket gör att det behöver tas i beaktande. Det finns en skillnad mellan grupperna och det är att det är större andel kvinnor än män som deltagit i studien och det kan påverka resultatet. Resultatet hade möjligen skiljt sig en aning om det var fler män i studien. Vi återkommer till det nedan.

Tabell 2. Respondenternas svar på vilket kön de identifierar sig som och om de har varit med om att en klient varit nedlåtande mot dem under det senaste året de varit anställda inom nuvarande organisation (p-värde 0,065)

% within 1. Kön

		1. Kön		Total
		Kvinna	Man	
9. Har du under det senaste året som du varit anställd inom nuvarande organisation, varit med om att en klient varit nedlåtande mot dig?	Ofta	6,1%	30,0%	10,2%
	Ibland	34,7%	20,0%	32,2%
	Sällan	57,1%	40,0%	54,2%
	Aldrig	2,0%	10,0%	3,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Resultatet visar att majoriteten av kvinnorna svarade att de sällan varit med om att en klient varit nedlåtande mot dem under det senaste året. Av gruppen män var svarsfrekvensen mer utspridd. Det var en del av männen som svarat att de sällan varit med om att en klient varit nedlåtande mot dem under det senaste året..

P-värdet för resultat är 0,065, vilket gör att sambandet inte är statistiskt signifikant. Att det inte är statistiskt signifikant betyder att det finns en risk att resultatet beror på slumpen. Som vi tog upp ovan skiljer sig antalet män respektive kvinnor som svarat på enkäten åt markant. P-värdet är något ovanför vad som är acceptabelt. Om resultatet och p-värdet hade sett annorlunda ut ifall studien hade haft fler män som deltagit är svårt att säga.

Visions (2021) rapport visar att kvinnor i större utsträckning blir utsatta för dolda hot. Män riskerar i större utsträckning att få direkta hot och utsätts för fysiskt våld. Förekomsten av hot, våld och personangrepp är hög inom det sociala arbetet. Visions (2021) rapport visar att utifrån deras urval är det särskilt muntliga och skriftliga former av hot som står ut i statistiken. Att det indirekta hotet och våldet är vanligt är även någonting som Littlechilds (2005) forskning har visat. Vårt resultat visar att män oftare än kvinnor upplever bemötande som nedlåtande. Fler kvinnor än män upplever ett bemötande som nedlåtande ibland.

Procentuellt har vi en liknande fördelning mellan könen som Vision (2021) har med undantaget att vi inte har några respondenter som definierar sig som något annat än kvinna eller man. För Visions undersökning var det 83,9 procent och 15,1 procent kvinnor respektive män av alla respondenter som deltog i undersökningen. För vår undersökning var distributionen mellan könen 83 procent och 17 procent för kvinnor respektive män. Antalet respondenter i Visions (2021) enkätundersökning är däremot fler än i vår.

6.2.2 Hur socialarbetare upplever bemötande

Den andra hypotesen är att socialsekreterare upplever högre grad av negativt bemötande än biståndshandläggare.

Tabell 3. Respondenterna som svarat biståndshandläggare och socialsekreterare som anställning samt deras svar på hur ofta de upplever ett negativt bemötande (p-värde 0,192)

% within Biståndshandläggare och Socialsekreterare

	Biståndshandläggare och Socialsekreterare		Total	
	Biståndshandläggare	Socialsekreterare		
7. Hur ofta upplever du ett bemötande som negativt?	Ofta	0,0%	19,0%	11,8%
	Ibland	46,2%	47,6%	47,1%
	Sällan	53,8%	33,3%	41,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Tabell 3 visar att en liten del av socialsekreterarna svarat att de ofta upplever bemötande från klienter som negativt medan ingen biståndshandläggare valt det svarsalternativet. På svarsalternativet ibland skiljer det 1,4 procentenheter mellan grupperna biståndshandläggare och socialsekreterare. Resultatet tolkas som att socialsekreterare oftare upplever ett bemötande som negativt än vad biståndshandläggare gör. P-värdet för resultatet är 0,192, vilket betyder att det inte är statistisk signifikant och nollhypotesen inte kan förkastas.

Problemet som belyses i denna analys är förekomsten av negativt beteende i möten med fokus på gruppen socialsekreterare. Vår studies urval består till största delen av socialsekreterare och gruppen bedöms därmed som mest lämplig att analysera. Vi väljer att ställa socialsekreterare mot biståndshandläggare då det är den näst största gruppen i vårt urval. Vår hypotes att socialsekreterare upplever negativt bemötande mer än biståndshandläggare grundar vi till viss del i antagandet att socialsekreterare oftare möter klienter och har mera kontinuerliga möten med samma klienter. Visions (2021) rapport tar upp statistiken angående utsatthet för våld inom olika yrkesgrupper där socialarbetare ses som en särskilt utsatt grupp. Rapporten visar att inom det sociala arbetet är det större andel inom gruppen socialsekreterare som uppger att de blivit utsatta för hot det senaste året än vad det är inom gruppen biståndshandläggare. Forskning visar att speciellt socialarbetare som arbetar med barnskyddsarbete i större utsträckning blir utsatta för olika typer av våld, särskilt vanligt är det med indirekt våld och hot (Littlechild 2005; Shin 2011).

Hur vi har ställt våra frågor i enkäten har inte varit lika specifik när det gäller hot och våld som i den tidigare forskning vi har samlat in, vi väljer därför att gruppera in hot och våld tillsammans under begreppet otrevligt bemötande som vi i sin tur klassar som ett negativt bemötande. Med det valda tillvägagångssättet kan forskning sägas ge stöd för hypotesen “Socialsekreterare upplever högre grad av negativt bemötande än biståndshandläggare” och förstärker vårt resultat. Vad vi kan förstå utifrån vårt urval så stämmer hypotesen relativt att socialsekreterare svarade i högre grad att de mötte negativt bemötande ofta eller ibland än vad biståndshandläggare gjorde. Det går däremot inte utifrån vårt urval att säga att det är statistiskt signifikant.

6.2.3 Stödets inverkan på upplevelsen av otrevligt bemötande

Nästa hypotes handlar om att vilket stöd den enskilde upplever har ett samband med hur lätt eller svårt det är att släppa ett möte med en klient med otrevligt bemötande. Hypotesen är att *personal som upplever sämre stöd på arbetsplatsen har svårare att släppa möten på grund av otrevligt bemötande.*

Tabell 4. Respondenternas svar på hur de upplever stödet på arbetsplatsen och om de har svårt att släppa ett möte på grund av otrevligt bemötande (p-värde 0,614)

% within Arbetsplatsens stöd

		Arbetsplatsens stöd			Total
		Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt	
13. Har du svårt att släppa ett möte på grund av otrevligt bemötande?	Ja	59,1%	72,7%	75,0%	62,7%
	Nej	40,9%	27,3%	25,0%	37,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabellen ovan visar att majoriteten har svårt att släppa ett möte på grund av otrevligt bemötande. Resultatet går vidare att tolkas som att en del av dem som upplever stödet som bra inte har svårt att släppa ett möte på grund av otrevligt bemötande. Socialarbetare som upplever stödet på arbetsplatsen som dåligt tolkas ha svårt att släppa ett möte på grund av otrevligt bemötande.

Sammanfattningsvis går det av tabellen att tolka att det finns ett samband mellan arbetsplatsens stöd och svårigheter i att släppa ett möte på grund av otrevligt bemötande. P-värdet för resultatet är 0,614, vilket betyder att det inte är statistiskt signifikant. Det

problem vi vill fokusera på med denna analys är att otillräckligt stöd inom arbetsplatsen påverkar den psykosociala arbetsmiljön och kan leda till en ohälsosam arbetsbelastning.

Arbetsmiljöverkets (2018) inspektion visade att det på många arbetsplatser saknas diskussioner angående vad det är som är hot och våld. Samtidigt kände personalen rädsla för att bli anklagade för att inte handlat rätt i ett möte om de berättade för chefer att de blivit utsatta. Det har inom organisationer blivit normaliserat att socialarbetare ska kunna hantera att bli utsatta för dåligt bemötande så som hot och våld då det är vanligt att det händer (Arbetsmiljöverket 2018; Littlechild 2005; Lamothe et al. 2018). Tidigare forskning visar även att hur stödet från chefer kommer att fungera påverkas av relationen som byggts upp mellan personal och chef (Lamothe et al. 2021). Det sociala stödet på arbetsplatsen, inte bara från chefer utan även kollegor, har också visat sig vara till hjälp för att kunna hantera dåligt bemötande (Hwang, 2021).

Utifrån den tidigare forskning vi samlat in har vi förväntat oss att resultatet ska visa att ju sämre stöd från arbetsplatsen som upplevs, desto vanligare att de även svarar att de har svårare för att släppa ett möte med dåligt bemötande från klienter. Till viss del visar vårt resultat att det finns ett samband mellan stöd på arbetsplatsen och svårigheter i att släppa ett möte, däremot är det även en stor andel som anser att arbetsplatsens stöd är bra som också svarat att de har svårt att släppa möten. Vårt resultat kan inte heller visa att denna mothypotes är statistiskt signifikant.

6.2.4 Anställningstidens betydelse för det otrevliga bemötandets påverkan på arbetet

En annan hypotes är att hur länge socialarbetaren varit anställd inom organisationen har betydelse för om otrevligt bemötande påverkar arbetet. Tidigare forskning visar att anställningstid är kopplat till socialarbetares färdigheter (Hunter & Thatcher, 2007).

Tabell 5. Respondenternas svar på hur länge de varit anställda på nuvarande arbetsplats och om otrevligt bemötande påverkar deras arbete (p-värde 0,004)

% within 5. Hur länge har du varit anställd på din nuvarande arbetsplats?

		5. Hur länge har du varit anställd på din nuvarande arbetsplats?					
		1 år eller mindre	Mer än 1 år upp till 5 år	Mer än 5 år upp till 10 år	Mer än 10 år upp till 15 år	Mer än 15 år	Total
21. Påverkar otrevligt bemötande dig i ditt arbete?	Ja	54.5%	85.0%	27.8%	100.0%	71.4%	61.0%
	Nej	45.5%	15.0%	72.2%		28.6%	39.0%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tabell fem visar att de som varit anställda på sin nuvarande organisation i mer än 5 år upp till 10 år påverkas majoriteten inte av dåligt bemötande i arbetet. Tabellen visar vidare att majoriteten av respondenterna som varit anställda inom nuvarande organisation mindre än 1 år till 5 år och mer än 10 år påverkas av otrevligt bemötande.

Statistiskt signifikant värde som det kallas får inte vara över 0,05 då det inte kan räknas som statistiskt signifikant. Analysen gav ett statistiskt signifikant värde på 0,004, vilket är långt under det som accepteras. Det betyder att nollhypotesen kan förkastas.

Tidigare forskning för en undersökning som vände sig till anställda på banker visade att det finns ett samband mellan anställningstid och färdigheter. De färdigheter som kommer med längre anställningstid gör att anställda som är engagerade presterar bättre i arbetet. Även då yrket inte är detsamma som socialarbetare kan en liknelse göras att socialarbetare som har längre anställningstid får och skapar färdigheter som hjälper dem i arbetet. Hunter och Thatchers (2007) studie visade även att mer arbetserfarenhet och engagemang resulterar i en effektiv stresshantering. Det kan kopplas till socialarbetare och att desto längre de varit anställda inom sin nuvarande organisation desto mer färdigheter och effektiv stresshantering har dem.

7. Diskussion av resultat och analys

I följande avsnitt diskuteras med hjälp av det analytiska ramverket KASAM hur socialarbetare kan tänkas hantera sin arbetssituation för att dels göra sitt professionella jobb och dels för att må bra. Tidigare forskning kopplas djupare till de resultat och analyser som redovisats.

Ovan har analyser gjorts för följande hypoteser: kvinnor har en större chans än män att möta klienter som är nedlåtande mot dem, socialsekreterare upplever högre grad av negativt bemötande än biståndshandläggare, personal som upplever sämre stöd på arbetsplatsen har svårare att släppa möten på grund av otrevligt bemötande och hur länge socialarbetaren varit anställd inom organisationen har betydelse för om otrevligt bemötande påverkar arbetet.

Vad är det som gör att individer, och i vårt fall socialarbetare, upplever och påverkas olika av bemötande från klienter? Det kan med hjälp av KASAM tolkas som att socialarbetare som svarat att de inte påverkas av otrevligt bemötande i arbetet upplever sig ha strategier och resurser för att hantera situationer på ett hälsosamt sätt. I olika möten finns det olika former av information och en individ med stark känsla av begriplighet kan bättre tolka informationen på ett tydligt och sammanhängande sätt (Antonovsky, 1991). Av resultatet går det inte att säga om de som påverkas av otrevligt bemötande i arbetet har resurser och strategier för att möta de situationerna. En större andel socialsekreterare än biståndshandläggare har uppgett att de blir utsatta för hot i Visions (2021) undersökning. I den tidigare forskningen som utgått från socialsekreterare och biståndshandläggare är resultatet att det finns skillnad mellan de två anställningarna. Den tidigare forskningen går att likna vid vår studie och hypotesen om att socialsekreterare upplever högre grad av negativt bemötande än biståndshandläggare samt hypotesen om kön och bemötande, även om det inte fick signifikant stöd baserat på vår analys.

Tidigare forskning visar att förekomsten av personangrepp, hot och våld är vanlig inom socialt arbete och att det inte är något nytt (Vision 2021; Gönül, Şahin & Yıldırım 2022). Gönül, Şahin & Yıldırım (2022) skriver om verbala övergrepp som den vanligaste formen av våld. Klienters våld har gett psykosociala effekter för socialarbetare så som stress, ångest och utbrändhet. Vår studie fokuserade på om klienter varit nedlåtande mot dem kan kopplas till den tidigare forskningen om verbala övergrepp. Det tyder på att de som blir påverkade av otrevligt bemötande i sitt arbete inte har resurser för att möta situationerna på ett hälsosamt sätt då de kan tolka informationen som finns i mötet (Antonovsky, 1991). Med hjälp av Gönül, Şahin & Yıldırım (2022) undersökning kan vi tyda att de som inte har resurser för att möta situationer på ett hälsosamt sätt kan lida av bland annat ångest, stress, utbrändhet och sömnproblem. Resultatet av vår undersökning tyder på att de som påverkas av otrevligt bemötande i arbete upplever informationen som kaotisk och osammanhängande och då inte har strategier och resurser i den utsträckning att det hjälper dem att hantera situationen (Antonovsky, 1991). Känner även socialarbetaren stark känsla av meningsfullhet kan denne lägga mer motivation och energi på saker som är viktiga i dennes arbete.

Utifrån ovanstående kan vi lättare förstå hur anställningstid har betydelse för om otrevligt bemötande påverkar arbetet. Ovan har vi resonerat om hur olika individer påverkas olika av bemötande och det tar vi med oss hit där vi fortsätter diskussionen. Tidigare forskning visar

att arbetserfarenhet och högre engagemang gör att personalen hanterar upplevd stress mer effektivt för att kunna prestera. Den tidigare forskningen visade även att upplevd stress hos personal med lägre arbetserfarenhet och engagemang har en neutral eller negativ effekt (Hunter & Thatcher, 2007). Resultatet i vår studie visade att många påverkas av otrevligt bemötande i arbetet även vid lång anställningstid.

En annan studie av Grant och Kinman (2011) visade att det finns en del samband mellan bland annat motståndskraft och emotionell intelligens, social kompetens och reflekterande förmåga samt emotionell intelligens och reflekterande förmåga. Det tyder på att om socialarbetare har stark eller svag känsla av begriplighet kan det bero på ytterligare komponenter så som motståndskraft och emotionell intelligens. Från Grant och Kinmans (2011) studie, där social kompetens tas upp, kan det göras kopplingar mot resultatet för vår studie och det analytiska ramverket. Social kompetens som handlar om förmågan att sätta sig in i andra individers situationer kan kopplas till hur socialarbetare upplever bemötande från klienter. Beroende på socialarbetarens känsla av begriplighet, känsla av hanterbarhet och om socialarbetaren kan sätta sig in i klientens situation kan klientens bemötande upplevas olika.

Arbetserfarenhet kan liknas med anställningstid på en arbetsplats. Det som även kan förklara skillnaden mellan grupperna är stressorer. Livshändelsestressorer är något som drabbar alla någon gång i livet, till exempel att bli uppsagd eller dödsfall i sin nära omgivning (Antonovsky, 1991). Denna stressor påverkar det psykiska välmåendet och kan bidra till en förklaring av skillnaden som syns i resultatet för hypotesen om att anställningstid har betydelse för om otrevligt bemötande påverkar arbetet.

Vår fritextfråga, 21a, gav oss mer fördjupade kvalitativa svar som bättre kan hjälpa oss förstå hur dåligt bemötande påverkar socialarbetare och om de olika sätt som de hanterar det på. Flertalet respondenter beskrev i sina svar att de efter möten där de fått dåligt bemötande kan känna sig osäkra, illa till mods eller ifrågasätta sig själva och hur de har handlat i mötet. En del respondenter har även uttryckt att de efter möten känt irritation eller ilska på grund av bemötandet. Analyserar vi svaren kan vi se de känslor som yttringar av det som Antonovsky (1991) beskriver som en svag känsla av begriplighet. Enligt KASAM är begriplighet kopplat till hur vi upplever och tolkar yttre och inre stimuli. Om känslan av begriplighet är svag kan det innebära att stimuli upplevs som kaotiska. När vi ska hantera stressorer från yttre stimuli görs en kognitiv och känslomässig bedömning av situationen. För att kunna hantera problemet

behöver det skapas en tydlig bild av situationen. Hot om våld och framtida handlingar är ett vanligt förekommande stimuli i möten som bidrar till socialarbetares stress och kan ha särskilt stor effekt om det upplevs som personligt riktat (Littlechild, 2005).

Personer med stark KASAM har större möjlighet att skapa struktur och ordning när de befinner sig i stressfyllda situationer (Antonovsky, 1991). De kan i stressfyllda situationer se möjligheter och utmaningar som kan leda till ett större engagemang. Ett flertal av respondenterna som svarade på 21a uppgav att de i sin bearbetning av samtal med dåligt bemötande ser över hur de kan utveckla sig själva i arbetet. De personer kan anses ha en stark KASAM då de ser en möjlighet för utveckling och därför känner större engagemang för arbetet. För personer med svag KASAM kan samma stressfyllda situationer som innebär möjligheter för dem med stark KASAM innebära handlingsförlamning (Antonovsky, 1991). De har svårare för att se möjligheter i de situationer och kan dra sig för att hamna i situationer som innebär stress. Det går att finna bland svaren för 21a där flera har beskrivit att de kan undvika att ta kontakt och hålla möten med klienter som de vet kommer skapa stress då de varit otrevliga tidigare. Det kan i sin tur kopplas till den tidigare forskningens fynd om det indirekta våldet som ofta byggs upp över tid och att våldet från klienter påverkar personalens arbetsinställning negativt (Littlechild 2005; Shin 2011)

En av de centrala delarna av KASAM är hanterbarhet, vilket fokuserar på våra strategier och resurser vi har för att hantera stimuli (Antonovsky, 1991). Bland svaren var det flera som uttryckte att de hanterade möten där de fått dåligt bemötande genom att ventilera inför och bearbeta tillsammans med kollegor för att sedan kunna fortsätta med det dagliga arbetet. Däremot tog en del upp att denna form av hantering inte alltid går att genomföra då det inte finns lediga kollegor att prata med eller att man själv inte har tillräckligt med tid mellan möten. Tidigare undersökningar och forskning visar att det på arbetsplatser finns en rädsla för att prata med ledningspersonal när det förekommit hot eller trakasserier. Däremot är det sociala stödet som kommer från kollegor betydelsefullt (Arbetsmiljöverket 2018; Hwang 2021). För att stöd som kommer från chefer ska bli betydelsefullt och hjälpsamt behövs det byggas upp en bra relation mellan chef och anställd (Lamothe et al. 2021). Stämningen på arbetsplatsen är viktig och kan påverkas negativt av att det varit möte med en otrevlig klient. En del respondenter tog upp sin erfarenhet inom arbetet som en resurs som hjälper dem med hantering. Med hjälp av sin erfarenhet kan de i ett möte med en klient avgöra när mötet behöver avbrytas. Att ha lång arbetserfarenhet och känslomässig kompetens påverkar

individens förmåga till hantering och ökar motståndskraften (Hunter & Thatcher 2007; Grant & Kinman 2011). Ett sätt som en del respondenter använder sina resurser på är att förflytta ärenden till kollegor när det inte längre är hanterbart. Det fanns även de respondenter som saknade eller inte tog upp någon strategi för att kunna hantera stimuli, istället kan det för dem bli att de går runt och istället tänker på mötet om och om igen. För att motarbeta att de går och tänker på mötet om och om igen behövs det bättre och tydliga stödstrukturer på arbetsplatserna, ett behov som uppmärksammats i tidigare undersökningar (Arbetsmiljöverket 2018; Lamothe et al. 2021).

8. Avslutande Diskussion

Studiens syfte var att beskriva hur bemötandet från klienter påverkar socialarbetares mående och arbete. För att närma oss syftet hade vi fyra frågeställningar: *Vad är socialarbetares upplevelse av klienters bemötande i arbetet?*, *Hur hanterar socialarbetare otrevligt bemötande från klienter?*, *Hur upplever socialarbetare stödet på arbetsplatsen i relation till upplevelse av bemötande från klienter?* och *Hur påverkar otrevligt bemötande socialarbetares arbete?* För att besvara frågorna har vi gjort bivariata och univariata analyser. Det betyder att vi beskrivit enskilda faktorer och satt dem mot varandra för att se om det finns något samband.

Socialarbetares utsatthet för hot och våld och att det finns samband mellan stöd och mående är ingen nyhet (Littlechild 2005; Whilborg 2018). Vi skrev i inledningen till vår studie om Billquist (2016) och att många klienter i första kontakten med socialarbetare kan känna en hel del känslor av skam och skuld. Efter studiens genomförande kan vi nu förstå hur klientens känslor och mående påverkar socialarbetaren. Inledningsvis skrev vi även om bemötandets konsekvenser i form av bland annat stress (Jakobsson, 2007).

Vår studies resultat har med hjälp av KASAM (Antonovsky, 1991) kunnat beskriva hur vårt urval hanterar och påverkas av otrevligt bemötande och hur det kan kopplas till socialarbetarens hälsa. I vår undersökning visar resultatet bland annat att majoriteten av möten med klienter upplevs som positiva av socialarbetare och att både positivt och negativt bemötande har en påverkan på deras koncentrationsförmåga. Socialarbetare har svårare att släppa ett möte där klienten haft ett otrevligt bemötande och otrevligt bemötande kan leda till att socialarbetaren tänker på jobbet på fritiden. Vidare visar resultatet att en del socialarbetare

undviker att ta kontakt med klienter vars bemötande är otrevligt. Studiens resultat visar att socialarbetare ger och tar emot stöd från kollegor. Resultatet visar även att det finns ett samband mellan anställningstid och påverkan av otrevligt bemötande

Skulle vi göra om en liknande undersökning igen hade vi valt att vara tydligare med en del frågor. Exempelvis är frågan som berör socialarbetarens upplevelse av stödet på arbetsplatsen. Här hade vi kunnat vara tydligare med att det avser stöd från arbetsgivare och chefer. En fråga vi hade kunnat lägga till är vilken målgrupp de arbetar med. En sådan fråga hade kunnat ge oss ytterligare förståelse för hur socialarbetare påverkas och resonerar om otrevligt bemötande.

Under studiens gång har vi kommit fram till förslag på fortsatt forskning på området. Vi valde att använda oss av enkätundersökning då arbetet kan vara stressigt för vår undersökningspopulation. Undersökningen hade varit intressant att genomföra med hjälp av intervjuer för att få en djupare förståelse. Efter insamlingen av det empiriska materialet lade vi märke till att respondenterna på den öppna frågan beskrev och förklarade specifikt hur de påverkas av otrevligt bemötande. Vårt urval för undersökningen är från en kommun. För en bredare förståelse för socialarbetarens upplevelse och påverkan av otrevligt bemötande skulle det varit intressant om urvalet varit från fler än en kommun. Enkätens utformning skulle i fortsatt forskning kunna djupdyka i hur socialarbetare påverkas psykisk och fysiskt för djupare förståelse i hur otrevligt bemötande påverkar socialarbetare.

Otrevligt bemötande påverkar socialarbetare på olika sätt, vilket framgår av vår studie. För att kunna föra lite andra resonemang skulle fortsatt forskning kunnat inkludera klienters perspektiv i undersökningen. Undersökningen skulle då kunna ta reda på hur bemötandet från socialsekreterare är och se om det finns ett samband mellan klienters bemötande samt socialarbetarens bemötande. Vår undersökning har riktat sig till socialarbetarens upplevelse av otrevligt bemötande. Vi skulle fått andra diskussioner om vi även undersökt klienters upplevelse av socialarbetarens bemötande.

9. Referenslista

AFA Försäkring (2022) *Socialt arbete allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro*. Stockholm: AFA Försäkring
https://www.afaforsakring.se/globalassets/forebyggande/analys-och-statistik/rapporter/2022/f6345_delrapport-socialt-arbete.pdf

Antonovsky, Aaron (1991) *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur & Kultur.

Arbetsmiljöverket (2018) *Slutrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"* Stockholm: Arbetsmiljöverket.
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf>

Billquist, Leila (2016) Byråkrati och personligt bemötande - studier av tidsbeställning. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4(2): 114-129

Ejlertsson, Göran (2014) *Enkäten i praktiken - en handbok i enkätmetodik*. 3:e uppl. Lund: Studentlitteratur

Erkers, Heike & Holmblad, Lars (2022) Vi måste stoppa hatet mot socialtjänsten, *Aftonbladet*,
<https://www.aftonbladet.se/debatt/a/O8g6Qw/akademikerforbundet-stoppa-hatet-mot-socialtjansten> [Hämtat:2022-12-31]

Grant, Louise & Kinman, Gail (2011) Exploring Stress Resilience in Trainee Social Workers: The Role of Emotional and Social Competencies. *British Journal of Social Work*, 41(2): 61-275.

Gönül, Ayşenur, Fatih Şahin & Buğra Yıldırım (2022) Examining Social Workers' Exposure to Client Violence: The Case of Turkey. *İnsan & toplum* 12(4): 211-234

Hansson, Linnea & Hornling, Elin (2021) *Ohövt bemötande på arbetsplatsen i relation till arbetsengagemang och psykologisk trygghet hos blåljuspersonal*. Kandidatuppsats: Lunds universitet.

Hunter, Larry W. and Thatcher, Sherry M.B. (2007) 'Feeling the Heat: Effects of Stress, Commitment, and Job Experience on Job Performance'. *Academy of Management Journal*, 50(4): 953–968

Hwang Jinsoo, Yoo Yekyoung & Kim Insin (2021) Dysfunctional Customer Behavior, Employee Service Sabotage, and Sustainability: Can Social Support Make a Difference? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7): 3628.

Jakobsson, Ulf (2007) Möten och bemötande i hälso- och sjukvården. *Socialmedicinsk tidskrift*, 84(6): 66.

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 & Neglect*, 81: 308–321

Lamothe, Josianne, Steve Geoffrion, Amélie Couvrette & Stéphane Guay (2021) 'Supervisor support and emotional labor in the context of client aggression', *Children and Youth Services Review*, 127

Littlechild, Brian (2005) The Stresses Arising from Violence, Threats and Aggression Against Child Protection Social Workers. *Journal of Social Work*, *Journal of Social Work* 5(1): 61–82

Shin, Junseob (2011) Client Violence and Its Negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers. *Journal of Interpersonal Violence*, 26(16): 3338–3360

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

<https://vision.se/opinion/rapporter/2021/har-du-familj...-en-rapport-om-utsatthet-for-hot-persongrepp-och-vald-i-socialt-arbete/>

Whilborg, Annika (2018) 6 av 10 socionomer utsatta för hot eller våld, *Framtidens karriär - Socionom*.

<https://socionomkarriar.se/2018/01/31/6-av-10-socionomer-utsatta-for-hot-eller-vald/>

[Hämtat:2022-12-31]

10. Bilagor

10.1 Bilaga 1: Information om deltagande i kandidatuppsats

Hej!

Vi heter Malin och Nicolette och är studenter vid socionomprogrammet och arbetar just nu med vår kandidatuppsats. Vi vill i vår uppsats undersöka hur det bemötande personal inom myndigheter som utför socialt arbete får av personer som söker stöd påverkar personalens välmående. Vi intresserar oss för just detta då möten med hjälpsökande är grundläggande i det sociala arbetet samt att vi upplever att det talas för lite under utbildningen om hur personer kan komma att bemöta oss i vår framtida roll som socialarbetare. Vi undrar således hur klientmöten tar sig uttryck och vilken påverkan det har för dig i ditt arbete.

Vi vänder oss med denna undersökning till dig som arbetar inom myndigheter som utför socialt arbete i Helsingborgs kommun och regelbundet har personliga möten med personer i behov av stöd och som är i kontakt med myndigheten.

Deltagande i denna enkät är frivilligt. När du skickat in enkäten går det däremot inte att avbryta deltagandet längre då vi inte kan identifiera från vem en enskild enkät kommer.

Vi värdesätter den tid ni lägger för att svara på vår enkät. Det är 23 frågor och vi uppskattar att det tar ungefär 20 minuter att besvara dem.

Ditt deltagande är helt anonymt. Vi samlar inte in någon typ av personuppgifter.

Inkomna svar kommer att raderas när vårt arbete är färdigt. Dina svar kommer endast att användas i vår kandidatuppsats som beräknas vara färdig i början av 2023. Uppsatsen kommer sedan att finnas tillgänglig på LUP Student Papers om du vill ta del av resultatet.

Vid eventuella frågor är du välkommen att kontakta någon av oss på:

Malin: ma4565ha-s@student.lu.se

Nicolette: ni6507da-s@student.lu.se

Med vänlig hälsningar

Malin Hansson & Nicolette Dahl Jeandel

10.2 Bilaga 2: Enkät

Här följer några korta frågor om vem du är och hur länge du varit anställd inom din organisation:

1.Kön

- Kvinna,
- Man
- Ickebinär/Annat

2.Ålder

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65+

3.Förvaltning¹

- Individ- och familjeomsorg
- Omsorgerna
- Arbetsmarknad

4.Anställning inom organisationen (ex. Fältsekreterare, socialsekreterare, boendehandläggare)

- Fri text

5. Hur länge har du varit anställd på din nuvarande arbetsplats?

- 1 år eller mindre
- Mer än 1 år upp till 5 år
- Mer än 5 år upp till 10 år

¹ Benämningarna är ändrade efter insamlingen

Mer än 10 år upp till 15 år

Mer än 15 år

De följande frågorna handlar om din upplevelse av klienters bemötande i ditt arbete:

6. Hur ofta upplever du ett bemötande som positivt?

Ofta

Ibland

Sällan

Aldrig

7. Hur ofta upplever du ett bemötande som negativt?

Ofta

Ibland

Sällan

Aldrig

8. Har du under det senaste året som du varit anställd inom nuvarande organisation, varit med om att en klient varit respektfull mot dig?

Ofta

Ibland

Sällan

Aldrig

9. Har du under det senaste året som du varit anställd inom nuvarande organisation, varit med om att en klient varit nedlåtande mot dig?

Ofta

Ibland

Sällan

Aldrig

10. Har du under det senaste året som du varit anställd inom nuvarande organisation, varit med om att en klient gett dig förolämpande kommentarer?

- Ofta
- Ibland
- Sällan
- Aldrig

11. Har du tagit ledigt från jobb på grund av otrevligt bemötande från klienter?

- Ja
- Nej

12. Vid de tillfällen du upplevt otrevligt bemötande tänkte du på jobbet på fritiden?

- Ja
- Nej

13. Har du svårt att släppa ett möte på grund av otrevligt bemötande?

- Ja
- Nej

De följande frågorna handlar om hur du hanterar otrevligt bemötande från klienter i ditt arbete:

14. Upplever du att du kan prata med kollegor när du mår dåligt efter ett möte?

- Ja
- Nej

15. Talas det om otrevligt bemötande på personalmöten?

- Ja
- Nej

16. Talas det om trevligt bemötande på personalmöten?

- Ja
- Nej

De följande frågorna handlar om stöd på arbetsplatsen i relation till upplevelse av bemötande från klienter:

17. Vet du vem du ska vända dig till för att få hjälp och stöd på arbetsplatsen?

Ja

Nej

18. Hur upplever du stödet på arbetsplatsen?

Mycket bra

Bra

Varken bra eller dåligt

Dåligt

Mycket dåligt

19. Tar du emot stöd från kollegor?

Ja

Nej

20. Ger du stöd till kollegor?

Ja

Nej

De följande frågorna handlar om hur otrevligt bemötande från klienter påverkar dig i ditt arbete:

21. Påverkar otrevligt bemötande dig i ditt arbete?

Ja

Nej

Följdfråga om ja på fråga 21, på vilket sätt?

Fri text

22. Har du svårare att koncentrera dig på arbetet efter ett möte med en otrevlig klient?

Ja

Nej

23. Har du enklare att koncentrera dig på arbetet efter ett möte med en trevlig klient?

Ja

Nej