



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Vi förväntas tåla ganska mycket”

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser och

hantering av hot och våld i arbetet.

Syarta Ala & Elma Bejtovic

Kandidatuppsats SOPB 63

Aktuell termin VT 2026

Handledare: Em Andersson

Abstract

Authors: Syarta Ala & Elma Bejtovic

Title: "We Are Expected to Endure Quite a Lot": A Qualitative Study of Social Workers Experiences and Management of Threats and Violence in Social Work.

Supervisor: Em Andersson

Assessor: Carina Tigervall

Threats and violence directed towards social workers have been recognised as a growing occupational issue within social work, both nationally and internationally. Previous research shows that social workers frequently encounter threatening situations in connection with the exercise of public authority and client interactions, which may affect both their work environment and professional practice. The aim of this study is to explore how social workers experience and manage threats and violence in their work, as well as how these experiences may affect their professional practice. The study is based on a qualitative approach and conducted through semi-structured interviews with six social workers within municipal social services. The empirical material is analysed using reflexive thematic analysis. The findings showed that threats and violence were described as recurring aspects of the participants' work and included verbal threats, aggressive behaviour and diffuse forms of insecurity. The experiences affected participants emotionally and professionally through increased vigilance, emotional regulation and altered working practices. Different strategies for handling threatening situations were identified, with collegial support, organisational routines and individual coping strategies highlighted as important.

Keywords: Social workers, threats and violence, work environment, professional practice, exercise of public authority.

Nyckelord: socialsekreterare, hot och våld, arbetsmiljö, yrkesutövning, myndighetsutövning.

Förord

Vi vill rikta ett stort tack till studiens intervjupersoner som tog sig tid att dela med sig av sina erfarenheter. Er öppenhet och vilja att medverka har varit en förutsättning för att denna studie kunnat genomföras. Vi vill även tacka vår handledare Em Andersson för vägledning, stöd och värdefulla perspektiv under arbetets gång. Ditt engagemang och din uppmuntran har varit betydelsefulla och hjälpt oss att utveckla arbetet vidare. Slutligen vill vi rikta ett varmt tack till våra familjer, närstående och till varandra för allt stöd och tålamod genom arbetet. Det har varit en intensiv men samtidigt rolig och lärorik process som vi är tacksamma över att ha fått genomföra tillsammans.

Stort tack!

Syarta Ala och Elma Bejtovic

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte och frågeställningar	7
2. Kunskapsläge	8
2.1 Litteratursökning	8
2.2 Tidigare forskning	9
2.2.1. Hot och våld som ett internationellt och mångdimensionellt fenomen	9
2.2.2. Organisatoriska faktorer och konsekvenser av hot och våld	10
2.2.3. Normaliseringskultur och organisatoriska motstrategier	11
2.2.4. Studiens positionering i förhållande till forskningsgap	12
3. Teoretiskt ramverk	14
3.1 Gräsrotsbyråkrati, handlingsutrymme och organisatoriska villkor	14
3.2 Emotionellt arbete, känsloregler och emotionell dissonans	15
3.3 Copingteori	16
4. Metod	18
4.1 Förförståelse	18
4.2 Metodval	19
4.3 Urval och urvalsprocess	20
4.4 Tillvägagångssätt	21
4.5 Analysmetod	22
4.6 Kvalitetskriterier	23
4.7 Presentation av intervjupersoner	24
4.8 Forskningsetiska överväganden	25
4.9 Arbetsfördelning	26
5. Resultat & analys	27
5. 1 Hot och våld som en del av myndighetsutövningen	27
5. 1. 1 Verbala och diffusa hot uttryck	27
5. 1. 2 När beslut väcker frustration och konflikt	30
5. 1. 3 Riskfyllda möten och arbetsmiljöer	32
5. 2 Konsekvenser av våld och hot i arbetet	35
5. 2. 1 Emotionella konsekvenser	35
5. 2. 2 Konsekvenser för yrkesutövningen	37
5. 2. 3 Normalisering och organisatorisk utsatthet	39
5.3 Strategier för att hantera och förebygga hotfulla situationer	42
5. 3. 1 Praktiska och säkerhets orienterade strategier	42
5. 3. 2 Kollegialt och organisatoriskt stöd	44
6. Slutdiskussion	47
6.1 Studiens implikationer och framtida forskning	48
7. Referenslista	49

8. Bilagor	52
8.1 Bilaga 1 Informationsbrev	52
8.2 Bilaga 2 Samtyckesblankett	55
8.3 Bilaga 3 Intervjuguide	58

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Hot och våld från klienter mot socialarbetare är ett problem som uppmärksammas både i Sverige och internationellt (Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s.188; Pretorius & Herbst, 2025, s. 1). Det senaste året har mellan 30 och 45 procent av socialsekreterare inom socialtjänsten rapporterat att de har utsatts för hot och våld i sitt arbete (Arbetsmiljöverket, 2026). Inom den kommunala individ och familjeomsorgen befinner sig socialsekreterare ofta i en position där de utövar offentlig myndighetsutövning och fattar beslut som kan få stor påverkan på enskilda människors liv (Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s. 190; Scaramuzzino, 2024, s. 1). Två studier (Munobwa, Ahmadi & Öberg, 2023a, s. 190; Scaramuzzino, 2024, s. 11) visar att det ofta är i sådana situationer som hotfulla eller aggressiva reaktioner kan uppstå, särskilt när klienter upplever frustration över systemet eller befinner sig i en utsatt livssituation (Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s. 190; Scaramuzzino, 2024, s. 11). Socialsekreteraren kan därför ses som en frontlinjearbetare som arbetar i miljöer där risken för hot och våld är relativt hög.

Hot och våld i vissa verksamheter kan komma att normaliseras och betraktas som en del av arbetet (Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s. 188-189; Nielsen, Parveen & Finne, 2025, s.1269). En sådan normalisering riskerar att minska uppmärksamheten kring problemet och kan bidra till att socialsekreterare upplever bristande organisatoriskt stöd (Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s. 188-189; Nielsen, Parveen & Finne, 2025, s. 1276).

Dessutom kan utsatthet för hot och våld i arbetet få flera konsekvenser för socialsekreterares hälsa och arbetsmiljö. En studie har exempelvis relaterat sådana erfarenheter till psykisk ohälsa som rädsla, stress, ångest och utmattning (Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s. 188). Upprepade erfarenheter av hot och våld kan påverka arbetstillfredsställelsen, bidra till sjukskrivningar och öka viljan att lämna yrket (Nielsen, Parveen & Finne, 2025, s. 1268; Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s. 189). Samtidigt är det inte lika tydligt hur socialsekreterare själva upplever och hanterar sådana situationer i sitt arbete.

En ytterligare dimension i problematiken handlar om den rollkonflikt som kan uppstå i arbetet (Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s. 189, 198). Socialsekreterare har ofta en professionell roll som bygger på att stödja och hjälpa människor. I arbetet kan de dock även möta hot eller aggression från samma personer som de arbetar för att hjälpa. Detta kan skapa en spänning i yrkesrollen och påverka hur socialsekreterare upplever sitt arbete.

Vidare kan svåra situationer uppstå när hot riktas mot socialsekreterarens privatliv eller familj eftersom gränsen mellan arbete och privatliv då suddas ut (Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s. 188-189, 199). För att kunna utveckla bättre stöd och förebyggande strategier inom socialt arbete behövs därför mer kunskap om socialsekreterarnas egna erfarenheter. Således kan studien bidra till en djupare förståelse för vilken betydelse dessa situationer har för yrkesutövningen och vilka strategier som används för att hantera dem i praktiken. Studien avgränsas till socialsekreterarens egna erfarenheter av hot och våld inom sitt arbete i socialtjänsten. Fokus ligger därmed på hur socialsekreterare själva upplever och hanterar dessa situationer i sitt arbete.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att belysa hur socialsekreterare upplever och hanterar hot och våld i sitt arbete samt vad dessa erfarenheter har för betydelse för deras yrkesutövning. Frågeställningarna är följande:

1. Hur beskriver socialsekreterare sina erfarenheter av hot och våld i arbetet?
2. Hur upplever socialsekreterare vilken betydelse hot och våldssituationer har för deras arbete och arbetsmiljö?
3. Vilka strategier beskriver socialsekreterare att de använder för att hantera hotfulla och våldsamma situationer i arbetet?

2. Kunskapsläge

I följande avsnitt presenteras tidigare forskning om hot och våld mot socialsekreterare. Forskningsöversikten är tematiskt uppbyggd. Avslutningsvis presenteras studiens positionering i relation till tidigare forskning och identifierade kunskapsluckor.

2.1 Litteratursökning

Litteratursökningen genomfördes genom Lunds universitets söktjänst FINN. Söktjänsten gav tillgång till flera vetenskapliga artiklar. Sökningarna genomfördes huvudsakligen på engelska för att möjliggöra ett bredare internationellt forskningsunderlag kring hot och våld mot socialsekreterare. För att identifiera relevanta vetenskapliga artiklar användes olika kombinationer av sökord och söksträngar, däribland: social workers AND workplace violence, threats AND violence AND social workers, social workers AND workplace safety Sweden, social workers AND client violence samt aggression AND social worker AND client. För att avgränsa forskningsmaterialet användes både inklusions- och exklusionskriterier. Inklusionskriterierna bestod av att artiklarna skulle vara peer reviewed, vetenskapligt publicerade samt handla om hot, våld, aggression eller säkerhet kopplat till socialarbetares yrkesutövning. Artiklarna skulle även vara relevanta för studiens syfte och fokusera på socialt arbete eller närliggande välfärdsprofessioner. Samtliga artiklar var skrivna på engelska och hämtades från internationell forskning. För att öka studiens relevans i en svensk kontext inkluderades även vissa svenska studier. Exklusionskriterierna omfattade studier om våld mellan klienter, våld i nära relationer samt hot och våld inom andra yrkesgrupper utan tydlig koppling till socialt arbete. Även artiklar som saknade vetenskaplig granskning och äldre forskning exkluderades med undantag från en äldre artikel som bedömdes vara relevant för studiens fokus. Urvalet genomfördes stegvis genom att titlar, abstract och nyckelord först granskades utifrån syfte och frågeställningar. Därefter lästes artiklarna i sin helhet för att bedöma relevans. Totalt inkluderades 15 vetenskapliga artiklar i studiens kunskapsläge.

2.2 Tidigare forskning

2.2.1. Hot och våld som ett internationellt och mångdimensionellt fenomen

Hot och våld mot socialsekreterare framstår i kunskapsläget som ett omfattande och globalt problem. Det är även nära kopplat till professionens struktur och de maktförhållanden som finns i socialt arbete. I enlighet med Padyab och Ghazinours (2015, s. 129) kvantitativa komparativa studie mellan Sverige och Iran betraktas utsattheten som hög i båda länderna. Där förekomsten av våld rapporteras till 72 procent i Sverige av socialarbetare och 68 procent i Iran. Denna bild av förekomsten av hot och våld förstärks ytterligare av resultat från en spansk kvantitativ studie av Vallejo-Andrada, Caravaca-Sanchez, Sarasola-Sanchez-Serrano et al. (2025, s. 94). Exempelvis visar Vallejo-Andrada, Caravaca-Sanchez, Sarasola-Sanchez-Serrano et al. (2025, s. 94) att 94,9 procent socialarbetare utsatts för verbala angrepp, 81,5 procent för hot och 26,6 procent för fysiskt våld under det senaste året.

I ljuset av Qin, Zhao och Li's (2024, s. 927-928) forskning om Kina blir det tydligt att hot och våld mot socialarbetare förstås på olika sätt beroende på social och kulturell kontext. Qin, Zhao och Li (2024) använder enkäter för att mäta förekomst och intervjuer för att förstå sig på förekomsten. Vidare beskriver forskarna att förekomsten av hot och våld rapporteras vara lägre än i västerländska studier. Detta förklaras genom Kinas rättssystem och kulturella värderingar som betonar tacksamhet och moralisk självförbättring. En väsentlig del i detta är "mianzi-regeln", där konflikter med klienter kan uppfattas som något skamfyllt för både individen och organisationen. Detta kan leda till att socialarbetare väljer tystnad efter våldshändelser för att inte "förlora ansiktet" och framstå som professionellt oförmögna att skapa harmoni (Qin, Zhao & Li, 2024, s. 933-935). Detta står i kontrast till det svenska systemet, där en kvalitativ studie (Munobwa, Ahmadi, & Öberg, 2023a, s. 188-189) baserad på intervjuer med socialarbetare belyser hur tystnad och underrapportering snarare kan förstås som en normaliseringsprocess där våld successivt integreras i yrkesutövningen.

Vidare visar två studier (Enosh & Tzafrir, 2015, s. 980-981; Littlechild, 2005, s. 77-79) att hot och våld inom socialt arbete kan ta sig många olika uttryck och variera i både frekvens och allvarlighetsgrad. Enosh och Tzafrir (2015, s. 980-981) belyser i sin kvantitativa studie att socialarbetare från olika verksamhetsområden i Israel ofta arbetar i en miljö där hot och aggressiva situationer förekommer återkommande. Den kontinuerliga utsattheten kan leda till

att personalen successivt vänjer sig vid sådana situationer och blir mindre uppmärksam på riskerna. I likhet med detta visar Littlechild (2005, s. 77–79) i sin kvalitativa studie med socialarbetare inom barnavården att gränsen mellan vad som betraktas som våld och vad som ses som en del av arbetet ofta är otydlig. Studien belyser hur socialarbetare kontinuerligt exponeras för verbal aggression och hot som inte alltid rapporteras, trots att dessa situationer över tid påverkar både arbetsförmåga och välbefinnande negativt. Särskilt framträdande är hur en viss nivå av hot och våld tenderar att internaliseras som en del av yrkesrollen, vilket bidrar till en normalisering av utsattheten. Vidare framhålls att återkommande konfliktsituationer med olika klienter över tid kan påverka personalens motivation och skapa en mer långsiktig psykosocial belastning (ibid).

Nyare studier (Regehr, Lefebvre, Fallon et al., 2025, s. 14, 17; Munobwa, Ahmadi & Öberg, 2023b, s. 211-212, 214) visar att digitaliseringen har bidragit till att hot och våld även kan förekomma i digitala miljöer. Regehr, Lefebvre, Fallon et al. (2025, s. 14, 17) beskriver i sin kvantitativa studie med socialarbetare inom barnavården framväxten av cybervåld mot socialarbetare. Studien visar att socialarbetare kan namnges och exponeras via sociala medier inför en stor publik, ofta av anonyma personer (ibid). Regehr, Lefebvre, Fallon et al. (2025) jämför även denna form av digital utsatthet med hot och våld som sker på fysiska möten och på arbetsplatsen. Munobwa, Ahmadi och Öberg (2023b, s. 212, 214) beskriver i sin studie hur denna typ av våld kan få en mer långvarig och gränsöverskridande påverkan. Detta på grund av att hoten inte längre begränsas till arbetsplatsen utan når privatlivet och i vissa fall även riktas mot familjemedlemmar och barn. I en svensk kontext exemplifieras detta genom normaliseringen av sexistiska uttryck som ”socfitta”, ett begrepp som enligt studien blivit så vanligt förekommande att personalen i vissa fall slutar reagera på det i sin yrkesroll (Munobwa, Ahmadi & Öberg 2023b, s. 211).

2.2.2. Organisatoriska faktorer och konsekvenser av hot och våld

En kvantitativ studie (Scaramuzzino, 2024, s. 11) med socialsekreterare, lärare och journalister visar att hot och våld i socialsekreterarnas fall inte uppstår isolerat. Problematiken är nära kopplad till socialsekreterarens roll som myndighetsutövare och de situationer där denna makt utövas. I enlighet med Scaramuzzinos (2024, s. 11) resultat uppger samtliga svenska socialsekreterare i studien att ett formellt beslut var den utlösande faktorn bakom

aggressionen. Resultatet indikerar därmed att hoten och våldet är situationsbundet och framträder i samband med att socialsekreteraren utövar sin formella makt.

I enlighet med Munobwa, Ahmadi och Öbergs (2023b, s. 205, 213) redogörs för hur socialsekreterare kan uppfattas som representanter för ett system som kontrollerar och påverkar klientens livssituation. Våldet tolkas här som klientens sätt att göra motstånd mot en myndighetsutövning som försöker definiera och kontrollera deras livssituation (ibid). Däremot belyser Enosh och Tzafir (2015) att även organisatoriska och fysiska miljöfaktorer kan påverka risken för hot och våld. Enosh och Tzafir (2015, s. 973, 981-982) lyfter exempelvis fram att brister i den fysiska miljön såsom bristfällig luftkonditionering eller brist på avskildhet i väntrum ökar klientens frustration och kan leda till hotfulla situationer. Vidare framhåller Radey och Wilke (2025, s. 758-759) i sin kvantitativa studie med socialarbetare inom barn och familj i USA även att hög arbetsbelastning och tidspress kan försvåra kommunikationen mellan socialarbetare och klienter, vilket kan bidra till ökad risk för aggression.

Två studier (Disney & Purser, 2022, s. 632; Radey & Wilke, 2025, s. 758) belyser även att denna utsatthet kan få flera konsekvenser för socialsekreterarens hälsa och arbete. Konsekvenserna av hot och våld beskrivs som direkta fysiologiska reaktioner och långsiktiga negativa effekter på hälsa och välmående. Disney och Pursers (2022, s. 632) kvantitativa studie av socialarbetare i en delstat i USA visar exempelvis att det finns ett signifikant samband mellan exponering för klientvåld och professionell utbrändhet. Studien visar även att känslan av emotionell utmattning ökar i direkt takt med antalet incidenter. Radey och Wilke (2025, s. 758) fördjupar detta vidare och visar att socialarbetares stressnivåer och utbrändhet ofta är som högst efter 18–24 månaders anställning. Detta tyder på att belastningen byggs upp över tid.

Samtidigt belyser Maassen, Hill, Renden et al. (2026, s. 7-9) hur verbal aggression kan skapa akut stress i stunden. Genom experimentella studier med tränade skådespelare kunde de mäta att socialarbetares förmåga till empati och aktivt lyssnande försämras under press (ibid). Resultatet tyder på att våldet inte bara skadar individen utan även kan påverka bemötandet och beslutsfattandet i arbetet. Vidare visar Regehr, Lefebvre, Fallon et. al (2025, s. 14-15) att hot har en stark koppling till traumatiska stresssymptom och att 17,4 procent av de utsatta uppfyller kriterierna för diagnosen PTSD.

2.2.3. Normaliseringskultur och organisatoriska motstrategier

Munobwa, Ahmadi och Öberg (2023b, s. 210-211) beskriver att socialarbetare ofta normaliserar sexistiska kränkningar. Detta möjliggör en tystnadskultur där personal drar sig för att rapportera av rädsla för att framstå som inkompetenta eller överkänsliga. Till följd av detta kan det bli svårt för organisationer att implementera korrekta skyddsåtgärder (ibid).

Detta stöds även av Littlechild (2005, s. 78–79), som visar att socialarbetare ofta upplever att det saknas tydliga gränser för vad som ska rapporteras, i synnerhet när det gäller verbal aggression och hot. Studien pekar på att underrapportering inte enbart beror på individuella val, utan även på organisatoriska brister i riktlinjer, stöd och uppföljning. Vidare framhålls vikten av att inkludera alla former av aggression i riskbedömningar och att utveckla tydliga rutiner för hur sådana situationer ska hanteras inom organisationen.

När det gäller förebyggande arbete visar Nielsen, Parveen och Finnes (2025, s.1274-1276) kvantitativa studie i Norge att ledningens engagemang har stor betydelse för att minska förekomsten av hot och våld. Studien visar att stöd från närmsta chef kan underlätta för socialarbetare inom barn och familj efter en våldshändelse, medan beslut från högre ledning kring exempelvis bemanning och säkerhetsrutiner är viktiga för att förebygga att sådana situationer uppstår (ibid). Respass och Paynes (2008, s. 140-141) forskning som bygger på analys av nationell data i USA understryker i likhet med Nielsen, Parveen och Finnes (2025) forskning praktiska strategier som utformning av kontor med säkra utgångar, användning av larm och implementering av elektroniska kommunikations verktyg vid hembesök (ibid). Slutligen visar Pretorius och Herbst (2025, s. 8) genom en litteraturöversikt att socialarbetare främst utvecklar färdigheter i att hantera aggressiva situationer genom praktisk träning, snarare än genom enbart teoretisk undervisning. Pretorius och Herbst (2025) belyser att många socialarbetare kommer ut i arbetslivet utan tillräcklig förberedelse för att hantera hotfulla situationer. Studien betonar även vikten av trauma medvetna arbetssätt och en förståelse för hur tidigare trauma och maktförhållanden påverkar mötet mellan klient och socialarbetare (ibid).

2.2.4. Studiens positionering i förhållande till forskningsgap

Sammanfattningsvis indikerar det studerade kunskapsläget att hot och våld mot socialsekreterare är ett omfattande och internationellt återkommande fenomen. Utsattheten

kan ta sig olika uttryck, exempelvis verbal aggression, hot, fysiskt våld och digitala kränkningar. Utsattheten är nära kopplat till socialsekreterarens myndighetsutövande roll. I situationer där beslut och bedömningar påverkar klienters livssituation kan frustration och aggression riktas mot socialsekreteraren. Samtidigt har organisatoriska och strukturella faktorer stor betydelse för hur hotfulla situationer uppstår och hanteras.

Vidare beskriver flera studier att hot och våld kan få flera konsekvenser för socialsekreterare, bland annat för deras psykiska hälsa, professionella handlingsutrymme och mötet med klienter. Särskilt framträdande är hur upprepad exponering över tid bidrar till stress, emotionell utmattning och i vissa fall traumatiska stressreaktioner. Flera av de inkluderande studierna beskriver även hur normalisering inom organisationer riskerar att osynliggöra problemets omfattning genom underrapportering och bristande stödstrukturer. Trots att forskningsfältet är omfattande finns fortfarande vissa kunskapsluckor. Nio av femton studier i kunskapsläget har en kvantitativ ansats och fokuserar främst på förekomst, riskfaktorer och konsekvenser av hot och våld. Tre av femton studier har bidragit med kvalitativt kunskapsunderlag kring hur socialsekreterare själva upplever och hanterar dessa situationer i sin dagliga yrkesutövning. I tidigare forskning framställs socialarbetare som en enhetlig yrkesgrupp, trots att arbetet kan se olika ut mellan olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Detta kan göra det svårare att förstå hur hot och våld uppstår och hanteras i olika delar av verksamheten.

Mot denna bakgrund positionerar sig denna studie genom att belysa socialsekreterares erfarenheter av hot och våld inom myndighetsutövning, med fokus på hur dessa erfarenheter förstås och hanteras i relation till yrkesrollen. Genom att inkludera socialsekreterare från olika verksamhetsområden möjliggör studien en variation av erfarenheter och organisatoriska villkor, vilket möjliggör en fördjupad förståelse av fenomenet. Studien avser därmed att synliggöra aspekter av hot och våld som tidigare forskning i mindre utsträckning belyst, särskilt i en svensk kommunal kontext.

3. Teoretiskt ramverk

I detta kapitel presenteras de teorier som ligger till grund för studien. För att förstå socialsekreterares upplevelser av hot och våld samt vad dessa erfarenheter har för betydelse för deras yrkesutövning används Lipskys (2010) teori om *gräsrotsbyråkrater*, Hochschilds (2012) teori om *emotionellt arbete* samt Lazarus och Folkmans (1984) teori om *coping*. Lipskys (2010) teori används för att synliggöra socialsekreterarens organisatoriska position, handlingsutrymme och relation till klienter inom myndighetsutövning. Hochschilds (2012) teori bidrar till en förståelse för de emotionella krav som kan uppstå i arbetet. Lazarus och Folkmans (1984) teori om coping används för att förstå hur socialsekreterare upplever och hanterar hotfulla situationer i sitt arbete. Teorierna valdes efter den inledande bearbetningen av empirin vilket innebär att studien har inspirerats av en induktiv ansats (Bryman, 2025, s. 41). Genom att kombinera dessa teorier möjliggörs en förståelse för hur socialsekreterare beskriver och hanterar hot och våld samt vilken betydelse dessa erfarenheter har för deras yrkesutövning.

3.1 Gräsrotsbyråkrati, handlingsutrymme och organisatoriska villkor

Gräsrotsbyråkrater kan beskrivas som offentliganställda yrkesutövare som arbetar i direkt kontakt med människor och som samtidigt har ett handlingsutrymme i sitt arbete (Lipsky, 2010, s. 3). Socialsekreterare förstås som gräsrotsbyråkrater då de representerar organisationen när de utövar myndighetsutövning, samtidigt som de förväntas möta klienter utifrån stödjande och professionella ideal (Lipsky, 2010, s. xi). Socialsekreterarnas position i yrkesrollen innebär även att de kontinuerligt behöver balansera organisatoriska krav, lagstiftning samt klientens individuella behov (Lipsky, 2010, s. xii).

Handlingsutrymme är ett begrepp inom teorin som syftar på den frihet yrkesutövaren har att göra egna bedömningar inom ramen för organisationens regler och riktlinjer, eftersom deras arbetsuppgifter är alltför svåra för att fullt ut kunna styras av fasta regler (Lipsky, 2010, s. 13, 15). Lipsky menar att handlingsutrymmet är nödvändigt i gräsrotsbyråkratens arbete då det finns situationer som inte kan standardiseras och där gräsrotsbyråkratens egna omdömen och observationer blir betydelsefulla (Lipsky, 2010, s. 15). Begreppet är relevant i denna studie då

erfarenheter av hot och våld kan ha betydelse för hur socialsekreterare använder sitt handlingsutrymme i klientmöten och vilka strategier som utvecklas för att skapa kontroll och trygghet i arbetet.

Vidare beskriver Lipsky att relationen mellan gräsrotsbyråkrater och klienter präglas av en *maktasymmetri* (Lipsky, 2010, s. 57). Klienter inom socialtjänsten beskrivs ofta som *icke-frivilliga klienter* och befinner sig därmed i en beroendeställning till myndigheten för resurser som de inte kan få någon annanstans (Lipsky, 2010, s. 54-55). Eftersom socialsekreteraren representerar kontroll och fattar beslut som kan få en stor påverkan för klientens liv kan mötet med myndighetsutövningen väcka starka reaktioner av maktlöshet och frustration (Lipsky, 2010, s. 4, 9). Detta kan i sin tur leda till att konflikter och hotfulla situationer kan uppstå (Lipsky, 2010, s. 66). Begreppet maktasymmetri blir därför relevant för att analysera hur hot och våld kan uppstå i samband med myndighetsutövning och beslut som påverkar klientens livsvillkor.

3.2 Emotionellt arbete, känsloregler och emotionell dissonans

Socialsekreterares arbete innebär återkommande möten med människor i utsatta livssituationer där hotfulla och våldsamma situationer kan förekomma. I sådana situationer blir förmågan att hantera egna och andras känslor väsentlig. Hochschilds (2012, s. 11, 118) teori om emotionellt arbete används därför för att möjliggöra en analys av hur känslor är en integrerad del av yrkesrollen och de krav som ställs inom organisationen. Således förstås känslor även som socialt och organisatoriskt formade fenomen.

Emotionellt arbete kan förstås som den process där individer aktivt reglerar sina känslor för att uppfylla yrkesmässiga krav och skapa önskade reaktioner hos andra (Hochschild, 2012, s. 7). Enligt Hochschild (2012) innebär detta att individen framkallar eller undertrycker känslor för att upprätthålla ett yttre uttryck som är socialt och professionellt accepterat (ibid). Hochschild (2012) beskriver vidare hur emotionellt arbete ofta förekommer i yrken där interaktion med människor är en väsentlig del i arbetet. Yrkesrollen ställer samtidigt krav på att påverka andra människors känslotillstånd, exempelvis genom att inge trygghet, lugn eller förtroende (Hochschild, 2012, s. 147-148). Detta är relevant inom socialt arbete eftersom mötet mellan socialsekreterare och klient ofta präglas av starka emotionella uttryck. Dessutom

kräver yrkesrollen att socialsekreteraren kan upprätthålla kontroll och empati även i svåra och potentiellt hotfulla situationer.

En väsentlig del av emotionellt arbete utgörs av *känsloregler* och känsloreglering. Känsloregler kan förstås som sociala normer som styr vilka känslor som uppfattas som lämpliga att uttrycka i olika situationer (Hochschild, 2012, s. 18). Således fungerar dessa regler som riktlinjer för vad individen uppfattar att den bör känna och uttrycka i olika sociala och professionella sammanhang. En spänning kan uppstå mellan vad individen faktiskt känner och vad som förväntas att kännas. Detta ligger till grund för emotionellt arbete där individen exempelvis kan behöva reglera stark ilska i professionella sammanhang eller aktivt framkalla empati i mötet med utsatta personer (Hochschild, 2012, s. 56-58). I socialsekreterarnas arbete innebär detta att de förväntas visa kontroll och förståelse även i situationer där de själva kan känna rädsla eller frustration, exempelvis vid hot eller aggressivt beteende från klienter. Känsloregler blir därmed ett analytiskt verktyg som synliggör hur yrkesrollen formar individers känslouttryck och hur dessa regler internaliseras i det dagliga arbetet.

Hochschild (2012, s. 28-30) beskriver även känslors *signalfunktion*. Känslor förstås som ett inre signalsystem för hur situationer påverkar individers välbefinnande (ibid). Vidare kan *emotionell dissonans* uppstå när det finns en skillnad mellan individens faktiska känslor och de känslor som förväntas uttryckas i yrkesrollen (Hochschild, 2012, s. 90). Detta kan leda till stress och emotionell belastning, vilket är vanligt förekommande i yrken där individen kontinuerligt behöver reglera sina känslor i mötet med andra människor.

3.3 Copingteori

För att synliggöra hur socialsekreterare upplever och hanterar hotfulla situationer används även Lazarus och Folkmans (1984) teori om coping. Teorin utgår från att individers upplevelser av stressande situationer påverkas av hur situationen tolkas samt vilka resurser individen upplever sig ha för att hantera den.

Lazarus och Folkman (1984, s. 141) beskriver coping som de tankemässiga och beteendemässiga strategier individer använder i situationer som upplevs stressande eller svåra att hantera. Inom teorin blir individens egen tolkning av situationen central, vilket beskrivs genom begreppet *kognitiv bedömning*. Kognitiv bedömning syftar på hur individen tolkar en

situation och vilken betydelse situationen får för det egna välbefinnandet (Lazarus & Folkman, 1984, s. 31, 52). Lazarus och Folkman (1984) beskriver även begreppet *ambiguitet*, vilket syftar på situationer där informationen är otydlig eller otillräcklig (Lazarus & Folkman, 1984, s. 103). När individen ställs inför en svårhanterlig situation sker först en *primär bedömning* där situationen kan upplevas som skadlig, hotfull eller utmanande (Lazarus & Folkman, 1984, s. 32-33). Därefter sker en *sekundär bedömning* där individen värderar vilka resurser och möjligheter som finns för att hantera det som har uppstått (Lazarus & Folkman, 1984, s. 35, 187). Det kan exempelvis handla om stöd från kollegor, säkerhetsrutiner, tidigare erfarenheter eller möjligheten att lämna situationen. *Socialt stöd* är en resurs som inom teorin beskrivs som en betydelsefull copingresurs (Lazarus & Folkman, 1984, s. 164). Hur individen bedömer sina möjligheter att hantera situationen kan påverka både upplevelsen av den samt vilka strategier som används (Lazarus & Folkman, 1984, s. 35).

Dessutom beskriver teorin olika sätt att hantera belastande situationer. *Problemfokuserad coping* handlar om att försöka förändra eller kontrollera den yttre situationen och kan exempelvis innebära att använda säkerhetsrutiner, anpassa mötesformer eller söka stöd från kollegor (Lazarus & Folkman, 1984, s. 152, 157). *Emotionsfokuserad coping* riktas istället mot att hantera de känslor som uppstår i samband situationen, exempelvis genom emotionell distansering, omtolkning eller kollegialt stöd (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150-151, 157). Dessa strategier blir relevanta i relation till socialsekreterarens arbete eftersom hotfulla situationer ofta kan kräva både praktiska och emotionella sätt att hantera situationen. Copingteorin bidrar därmed till att analysera hur socialsekreterare beskriver sina sätt att hantera hot och våld samt hur dessa erfarenheter kan påverka deras yrkesutövning och arbetsmiljö.

Tillsammans bidrar teorierna med olika perspektiv på hur socialsekreterares erfarenheter av hot och våld formas av organisatoriska villkor, relationen till klienter och de emotionella krav som yrkesrollen innebär. Lipskys (2010) teori synliggör hur myndighetsrollen och maktasymmetrier kan skapa situationer där konflikter och hot uppstår i mötet med klienter. Hochschilds (2012) teori riktar samtidigt fokus mot de känslomässiga krav som ställs på socialsekreterare i dessa situationer där de förväntas agera professionellt. Till sist bidrar Lazarus och Folkman (1984) copingteori vidare till att analysera hur socialsekreterare tolkar och hanterar dessa erfarenheter genom olika emotionella och praktiska strategier i arbetet.

4. Metod

I detta avsnitt presenteras hur studien har genomförts. Avsnittet är uppdelat i nio underrubriker: förförståelse, metodval, urval och urvalsprocess, tillvägagångssätt, analysmetod, kvalitetsprinciper, presentation av intervjupersoner, forskningsetiska överväganden samt arbetsfördelning.

4.1 Förförståelse

Förförståelse avser de erfarenheter, kunskaper och föreställningar som en uppsatsskribent bär med sig in i uppsatsarbetet och som kan påverka såväl datainsamling som analys (Alvehus, Eldén, Wästerfors et al., 2025, s. 198). I denna studie hade vi en grundläggande förförståelse för att hot och våld är ett återkommande inslag i socialsekreterarnas arbetsmiljö. Denna förförståelse hade delvis formats genom utbildningens och den verksamhetsförlagda utbildningens gång, samt genom en bredare samhällelig diskurs där hot och våld mot välfärdsprofessioner uppmärksammades i media och dylikt.

Vidare fanns det även en föreställning om att socialsekreterare i sitt arbete behövde hantera svåra känslomässiga situationer och där krav på professionalitet kunde innebära att egna reaktioner behövde regleras. Detta innebar att vi redan innan studiens genomförande, förväntade oss att intervjupersonerna skulle beskriva sitt arbete som emotionellt krävande eller belastande. Samtidigt fanns en medvetenhet om att erfarenheter av hot och våld kunde variera beroende på organisatoriska förutsättningar, arbetsområden och individuella strategier. Detta möjliggjorde att inta ett öppet och lyhört förhållningssätt i mötet med empirin.

För att hantera den egna förförståelsen eftersträvades reflexivitet genom studiens gång (Alvehus, Eldén, Wästerfors et al., 2025, s. 51). Detta innebar att vi kontinuerligt reflekterade över hur våra antaganden och tidigare kunskaper kunde påverka tolkningen av materialet. Genom att synliggöra den egna förförståelsen skapas bättre förutsättningar för att låta intervjupersonernas perspektiv och erfarenheter komma till uttryck på sina egna villkor.

4.2 Metodval

Studien syftar till att belysa hur socialsekreterare upplevde och hanterade hot och våld i sitt arbete och därmed bedömdes en kvalitativ ansats som lämplig för studiens syfte. Enligt Silverman (2018, s. 24) är kvalitativa metoder lämpade för att utforska mänskliga erfarenheter och skapa en förståelse för hur människor uppfattar saker och reagerar på specifika situationer. Studien grundade sig på en hermeneutisk vetenskapsteoretisk hållning där fokus låg på meningsskapande och förståelse (Alvehus, Eldén, Wästerfors et al., 2025, s. 50). Utifrån detta perspektiv betraktas kunskap som något som formas genom tolkning och samma fenomen kan ha olika betydelse beroende på sammanhang (ibid). Denna vetenskapsteoretiska hållning valdes då den möjliggjorde att intervjupersonernas egna perspektiv och erfarenheter av hot och våld kunde förstås och förklaras på ett mer nyanserat sätt. Frågeställningarna berörde socialsekreterares erfarenheter av hot och våld, situationens betydelse för arbetsmiljön, hur detta hanterades samt vilka strategier som användes. Därmed var kvalitativ metod mest lämplig för att fånga deras erfarenheter (Alvehus, Eldén, Wästerfors et al., 2025, s. 150).

För datainsamlingen användes semistrukturerade intervjuer eftersom de möjliggjorde ett öppet och flexibelt sätt att samla in data (Alvehus, Eldén, Wästerfors et al., 2025, s. 251). Semistrukturerade intervjuer innebar att utgå från en intervjuguide med ett antal teman eller frågor och gav även intervjuaren möjlighet att ställa följdfrågor. Detta gav i sin tur intervjupersonerna utrymme att utveckla sina svar (Alvehus, Eldén, Wästerfors et al., 2025, s. 252, 259). Denna metod var lämplig i studien eftersom den gav socialsekreterarna möjlighet att beskriva sina egna erfarenheter av hotfulla situationer och hur de hanterade dessa i sitt arbete. Samtidigt skapade intervjuguiden en viss struktur i intervjuerna, vilket möjliggjorde insamling av jämförbara data från flera intervjupersoner.

En styrka med den valda datainsamlingsmetoden var dess flexibilitet. Intervjuerna kunde anpassas i ordning och innehåll samt möjliggjorde följdfrågor beroende på vad intervjupersonen berättade, vilket bidrog till en mer fördjupad datainsamling (Alvehus, Eldén, Wästerfors et al., 2025, s. 252, 269). Således skapades förutsättningar för att fånga nyanserade och resonerade aspekter av intervjupersonernas berättelser. Vidare gav semistrukturerade intervjuer tillgång till intervjupersonernas subjektiva upplevelser och hur de själva skapade mening i sina berättelser genom att de fick uttrycka sig fritt. Samtidigt fanns vissa

begränsningar med datainsamlingsmetoden. Metoden var tids och resurskrävande, särskilt vad gällde genomförande och transkribering (Silverman 2018, s. 32). Intervjuaren påverkade även hur kunskap och förståelse utvecklades under intervjuerna. Detta innebar att intervjuarens förståelse och sätt att ställa frågor kunde påverka svaren (Alvehus, Eldén, Wästerfors et al., 2025, s. 253). Det kunde även finnas en skillnad mellan vad intervjupersonerna sa och hur de faktiskt agerade samt en risk att intervjupersonerna gav svar på vad de trodde förväntades av dem.

Vidare utformades intervjuguiden med fokus på att frågorna skulle vara öppna, väl förankrade i syftet och frågeställningarna samt tematiserade utifrån dessa (se bilaga 3). De teman som användes var erfarenheter av hot och våld, betydelsen för arbete och arbetsmiljö, erfarenheter av specifika situationer samt hantering och strategier. Inledningsvis inkluderades inledande frågor om intervjupersonernas yrkesroll och erfarenhet. Syftet med de inledande frågorna var att skapa en trygg och öppen miljö för intervjupersonerna. Dessutom fanns en avslutande fråga där intervjupersonerna gavs möjlighet att tillägga eller förtydliga något ytterligare om de önskade (se bilaga 3).

Inom det första temat, om erfarenheter av hot och våld, ställdes exempelvis frågan: *"Vilka former av hot eller våld upplever du förekommer i ditt arbete"*, vilket syftade till att fånga både typ samt frekvens av dessa situationer. Det andra temat, betydelse för arbete och arbetsmiljö, fokuserade på vilken betydelse sådana erfarenheter har för socialsekreterarna i deras yrkesutövning. Ett exempel under detta temat var: *"Kan du ge exempel på hur erfarenheter av hot och våld har påverkat ditt sätt att arbeta?"* Det tredje temat, erfarenheter av specifika situationer, gav utrymme för intervjupersonerna att beskriva konkreta händelser och en sådan fråga kunde exempelvis lyda: *"Kan du beskriva en situation där du upplevde hot eller våld i arbetet?"* Det fjärde och sista temat, hantering och strategier, handlade om hur socialsekreterare agerade i hotfulla situationer samt vilka strategier de använde. En sådan fråga kunde exempelvis lyda: *"Kan du beskriva hur du brukar agera i en hotfull situation?"*

4.3 Urval och urvalsprocess

Studien baserades på ett målstyrt urval där intervjupersonerna valdes ut utifrån studiens syfte och frågeställningar. Ett målstyrt urval innebär att intervjupersoner väljs ut eftersom de bedöms besitta erfarenheter och kunskaper som är relevanta för studiens forskningsområde

(Bryman, 2025, s. 466-467). Inklusionskriterierna var att intervjupersonerna skulle arbeta eller ha arbetat som socialsekreterare. De skulle således arbeta inom socialtjänsten med myndighetsutövning samt ha erfarenhet av klientkontakt. Kriterierna fastställdes i förväg och fungerade därmed som priori-kriterier för urvalet (Bryman, 2025, s. 463).

Fortsättningsvis eftersträvades variation mellan olika verksamhetsområden inom socialtjänsten. Detta gjordes för att fånga olika erfarenheter och perspektiv relaterade till hotfulla situationer i arbetet. Urvalet inkluderade därför socialsekreterare från olika verksamhetsområden. Totalt medverkade sex intervjupersoner i studien.

4.4 Tillvägagångssätt

Rekryteringen av intervjupersoner skedde genom att verksamheter inom socialtjänsten kontaktades via mejl. Det framkom tidigt i rekryteringsprocessen att flera socialsekreterare visade intresse för att delta men att det var svårt att hitta en tid som passade i förhållande till studiens tidsram. För att underlätta rekryteringsprocessen användes även etablerade kontaktvägar inom socialtjänsten där personer med professionella nätverk kunde förmedla information om studien vidare. I samband med rekryteringen skickades ett informationsbrev och samtyckesblankett ut med information om studiens syfte, deltagandets frivillighet samt vad medverkan innebar (se bilaga 1 och 2). För att delta i studien behövde intervjupersonerna arbeta som socialsekreterare inom myndighetsutövning och ha erfarenhet av klientkontakt. Då studien syftade till att belysa erfarenheter av hot och våld eftersträvades variation mellan verksamhetsområden inom socialtjänsten. Vår första intervju fungerade även som en pilotintervju för att pröva intervjuguiden och identifiera eventuella behov av justeringar (Bryman, 2025, s. 528). Intervjuguiden bedömdes dock fungera väl och några justeringar behövde därför inte tillämpas.

Totalt genomfördes sex semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare från verksamhetsområdena ekonomiskt bistånd, socialpsykiatri, äldreomsorg samt barn och familj. Intervjuerna utfördes under april 2026 samt början av maj 2026 och varade mellan 40 och 60 minuter. Vissa intervjuer genomfördes digitalt via Zoom medan andra genomfördes fysiskt på intervjupersonernas arbetsplatser. Möjligheten att genomföra intervjuer både digitalt och fysiskt skapade flexibilitet och underlättade deltagande utifrån socialsekreterarnas

arbetssituation och tillgänglighet. Samtliga intervjuer spelades in efter intervjupersonernas samtycke för att underlätta transkribering.

Intervjuerna transkriberades ordagrant kort efter genomförandet, vilket även möjliggjorde en tidig närhet till det empiriska materialet. I samband med transkriberingen avidentifierades materialet genom att namn på personer, känsliga personuppgifter om hälsa, arbetsplatser och geografiska platser togs bort eller ersattes med pseudonymer. Detta gjordes för att säkerställa intervjupersonernas konfidentialitet.

4.5 Analysmetod

I studien användes reflexiv tematisk analys (Braun & Clarke, 2022). Analysmetoden valdes eftersom den möjliggjorde en flexibel men systematisk bearbetning av kvalitativa data. Genom metoden kunde vi utveckla teman utifrån våra tolkningar av intervjupersonernas erfarenheter och beskrivningar av hot och våld i arbetet (Braun & Clarke, 2022, s. 124, 158). Analysen genomfördes även enligt Braun och Clarkes sex analysfaser (2022, s. 35). I den första fasen transkriberade vi intervjuerna och läste igenom materialet upprepade gånger för att bekanta oss med materialet och få en uppfattning om intervjupersonernas berättelser (Braun & Clarke, 2022, s. 35, 42). Under denna fas fördes även anteckningar kring återkommande mönster, uttryck och situationer som verkade analytiskt intressanta i relation till studiens syfte och frågeställningar.

I den andra fasen påbörjades en systematisk genomgång av materialet där meningsbärande delar identifierades och tilldelades koder (Braun & Clarke, 2022, s. 35, 59). Kodningen fokuserade på intervjupersonernas beskrivningar av hot, våld och hanteringsstrategier. Exempel på koder som skapades var *”verbalt och diffust hot”*, *”rädsla i myndighetsutövningen”* och *”strategier för att skapa trygghet”*. Därefter började vi undersöka hur olika koder kunde organiseras i bredare mönster och preliminära teman enligt den tredje fasen (Braun & Clarke, 2022, s. 35, 78-79). När vi hade identifierat våra preliminära teman granskade vi och omarbetade dem i relation till det samlade materialet i en fjärde fas (Braun & Clarke, 2022, s. 35, 97). Detta gjorde vi för att säkerställa att teman överensstämde med materialet och studiens syfte och frågeställningar.

Vidare definierade vi och namngav de slutgiltiga temana i den femte fasen (Braun & Clarke, 2022, s. 35, 108). Totalt identifierades 3 huvudteman med tillhörande subteman som tillsammans fångade centrala mönster i intervjupersonernas erfarenheter av hot och våld i arbetet. I det sista steget sammanställde vi analysen i studiens resultat och analyskapitel där temana kopplades till tidigare forskning och våra teoretiska utgångspunkter.

Under analysprocessen diskuterade och reflekterade vi kontinuerligt kring våra tolkningar av materialet (Braun & Clarke, 2022, s. 13, 19). För att strukturera analysen användes en tematisk matris där citat, koder, teman och subteman sammanställdes. Nedan illustrerar vi ett exempel från vår tematiska matris.

Citat	Kod	Huvudtema	Subtema
“Okej, då vet jag att det är du som står bakom allt det här. Då vet jag. Lite så här på den tonen. Då vet jag. Vad jag ska göra.”	Verbalt och diffust hot.	Hot och våld som en del av myndighetsutövning	Verbala och diffusa hot uttryck

4.6 Kvalitetskriterier

Studiens *trovärdighet* stärktes genom att intervjuerna genomfördes med socialsekreterare som hade erfarenhet av hot och våld i arbetet. Detta bidrog till relevanta och informationsrika berättelser (Lincoln & Guba, 1985, s. 201-202). Vidare användes semistrukturerade intervjuer som gav intervjupersonerna möjlighet att beskriva sina erfarenheter med egna ord och utveckla sina resonemang. Under analysprocessen diskuterade vi kodning och teman gemensamt. Detta kan förstås som en form av triangulering där vi båda bidrog till att nyansera tolkningarna och minska risken för att analysen skulle präglas av en enskild persons uppfattningar (Lincoln & Guba, 1985, s. 305-307). Dessutom stärktes *överförbarheten* genom att studiens urval och tillförlitlighet beskrevs utförligt (Lincoln & Guba, 1985, s. 217, 316). Genom att redogöra för intervjupersonernas yrkesroll, arbetsområde och erfarenheter samt hur datainsamlingen och analysen genomfördes ges läsaren möjlighet att själv bedöma i vilken utsträckning resultaten kan vara relevanta i andra liknande sammanhang. Vår studie kan därmed inte generaliseras utan syftar snarare till att bidra med en djupare förståelse av socialsekreterarnas erfarenheter av hot och våld i arbetet.

Vidare stärktes studiens *pålitlighet* genom att intervjuerna transkriberades, vilket bidrog till en tydlig spårbarhet mellan det empiriska materialet och studiens tolkningar (Lincoln & Guba, 1985, s. 319). Den tematiska matrisen möjliggjorde även till att synliggöra kopplingen mellan intervjumaterial, kodning och slutgiltiga teman. Även användandet av en pilotintervju bidrog till studiens pålitlighet då intervjuguiden kunde prövas. Avslutningsvis stärktes *konfirmerbarheten* genom att studiens resultat förankrades i det empiriska materialet. Detta gjordes bland annat genom användning av citat som tydliggjorde kopplingen mellan intervjupersonernas berättelser och studiens tolkningar. Under studien reflekterade vi även över våra egna förförståelser i mötet med det empiriska materialet.

4.7 Presentation av intervjupersoner

Pseudonymiserade namn	Verksamhetsområde	Målgrupp
Lejla	ekonomiskt bistånd	Individer i ekonomisk utsatthet
Oskar	ekonomiskt bistånd	Individer i ekonomisk utsatthet
Aida	barn och familj	Spädbarn, barn och ungdomar
Julia	socialpsykiatri	Individer med psykiatrisk diagnos, npf diagnos
Fatima	äldreomsorg	äldre
Disa	ekonomiskt bistånd	Individer i ekonomisk utsatthet

Tabellen presenterar samtliga intervjupersoner, verksamhetsområdena och målgruppen intervjupersonerna arbetade med. Intervjupersonerna har givits pseudonymiserade namn där vi bytt ut personens riktiga namn och ersatt med ett fiktivt namn. Vi har valt att exkludera hur länge personerna arbetat som socialsekreterare då detta saknade relevans för studiens syfte och frågeställningar samt resultat och analys.

4.8 Forskningsetiska överväganden

Eftersom studien byggde på intervjuer med socialsekreterare om deras erfarenheter av hot och våld i arbetet uppstod flera etiska överväganden (Bryman, 2025, s. 447). Även om intervjuerna berörde intervjupersonernas yrkesroll kunde ämnet upplevas som känsligt, då intervjupersonerna berättade om svåra eller hotfulla situationer i sitt arbete (Eldén, 2020, s. 108). Därför behövde studien genomföras på ett etiskt försvarbart sätt. Den kunskap som studien kunde bidra med bedömdes vara relevant för socialt arbete, då den kunde ge en ökad förståelse för vilken betydelse hot och våld har för socialsekreterarnas arbetssituation. Samtidigt behövde denna nytta vägas mot det intrång som deltagandet kunde innebära exempelvis om intervjun väckte obehagliga minnen eller känslor (Eldén, 2020, s. 35). I linje med Lee (1993, s. 114) eftersträvades därför ett empatiskt och icke-dömande förhållningssätt under intervjuerna. Intervjupersonerna pressades inte att besvara frågor, gavs möjlighet att avbryta intervjun eller pausa intervjun när som helst de önskade.

Studien utgick från de fyra forskningsetiska principerna: *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Eldén, 2020, s. 30-31). Informationskravet innebär att intervjupersonerna innan intervjun fick tydlig information om studiens syfte, hur intervjun skulle genomföras samt att deltagandet var frivilligt (Eldén, 2020, s. 30). Detta uppfylldes genom att intervjupersonerna fick ta del av ett informationsbrev där studiens syfte, vad medverkan innebar samt rätten att avbryta deltagandet när som helst framgick (se bilaga 1). Intervjupersonerna fick även en muntlig genomgång av denna information i samband med intervjuens inledning.

Vidare behandlade samtyckeskravet intervjupersonernas självbestämmande. Detta innebar att de själva avgjorde om de ville delta samt att de när som helst kunde avbryta sin medverkan utan att ange någon anledning (Eldén, 2020, s. 30). Detta uppfylldes genom att intervjupersonerna fick en samtyckesblankett där de gav sitt samtycke till att delta i studien, medan vissa intervjupersoner som valde att genomföra intervjun digitalt gav muntligt samtycke (se bilaga 2). I samband med detta gav de även sitt samtycke till att intervjuerna spelades in.

Konfidentialitetskravet innebär att intervjupersonernas identitet skyddades samt att inga uppgifter som kunde kopplas till enskilda personer eller arbetsplatser redovisades i studien

(Eldén, 2020, s. 30-31). I samband med transkriberingen avidentifieras materialet genom att namn och andra identifierade uppgifter togs bort. Eftersom intervjuerna kunde beröra intervjupersonernas upplevelser av hot och våld fanns även en risk att känsliga personuppgifter, såsom uppgifter om hälsa, kunde framkomma. Exempel på dessa är stress, oro eller andra emotionella eller fysiska reaktioner. Uppgifter om hälsa betraktas som känsliga personuppgifter enligt dataskyddsförordningen GDPR (Integritetsskyddsmyndigheten, u.å). Dessa uppgifter samlades inte in med avsikt, men kunde uppstå i samband med att intervjupersonerna beskrev sina erfarenheter. Intervjupersonerna uppmanades därför, i samtyckesblanketten samt innan intervjun började, att inte dela mer personlig information än de kände sig bekväma med (se bilaga 2). All sådan information behandlas konfidentiellt och anonymiseras i samband med transkriberingen. Detta innebär att särskild hänsyn togs till intervjupersonernas integritet under studiens gång. Nyttjandekravet tillämpades genom att det samlade materialet enbart användes för studiens ändamål (Eldén, 2020, s. 31). Efter att studien har fått ett godkänt resultat kommer inspelningar och transkriberingar raderas vilket även intervjupersonerna informerades om.

4.9 Arbetsfördelning

Fördelningen av arbetet har skett på ett jämlikt sätt där vi båda har varit delaktiga i samtliga delar av studien. Arbetet har genomförts och skrivits både gemensamt och enskilt under hela processen. Vi har delat upp vissa delar av arbetet mellan oss men kontinuerligt läst igenom, diskuterat och bearbetat varandras texter för att säkerställa en gemensam förståelse och ett sammanhängande arbete. Dessutom genomförde vi intervjuerna både gemensamt och individuellt. I de intervjuerna som vi genomförde tillsammans turades vi om att hålla i intervjun och ställa följdfrågor. Transkriberingarna delades lika mellan oss.

5. Resultat & analys

I detta kapitel presenteras studiens resultat och analys utifrån de teman och subteman som identifierats genom den reflexiva tematiska analysen. Resultatet bygger på sex intervjuer med socialsekreterare från verksamhetsområdena ekonomiskt bistånd, socialpsykiatri, barn och familj samt äldreomsorg. Gemensamt för samtliga intervjupersoner är att de arbetar som socialsekreterare inom myndighetsutövning. Kapitlet är strukturerat utifrån tre huvudteman; *hot och våld som en del av myndighetsutövningen*, *emotionell och professionell påverkan i arbetet* samt *strategier för att hantera och förebygga hotfulla situationer*. Varje huvudtema är därefter strukturerat utifrån tillhörande subteman som presenteras under respektive huvudtema.

5. 1 Hot och våld som en del av myndighetsutövningen

Detta tema belyser hur socialsekreterare beskriver sina erfarenheter av hot och våld i arbetet samt hur de beskriver hotens karaktär, dess utlösande faktorer och de miljöer där utsattheten är som störst. Temat är uppdelat i tre subteman; *verbala och diffusa hot uttryck*, *när beslut väcker frustration och konflikt* samt *riskfyllda möten och arbetsmiljöer*.

5. 1. 1 Verbala och diffusa hot uttryck

I socialsekreterarnas berättelser uttrycks hot främst genom verbala och diffusa uttryck och mer sällan genom fysiskt våld. Hotfulla situationer beskrivs uppstå via telefonsamtal, mejl eller i möten där klienter och anhöriga uttrycker frustration genom aggressivt tonläge, förolämpningar, antydningar eller indirekta markeringar. Flera socialsekreterare beskriver samtidigt att hotens karaktär ibland är svår att definiera, då gränsen mellan missnöje och faktiska hot upplevs som otydlig.

I empirin identifierades telefonen som en återkommande kanal för hotfulla situationer. Flera socialsekreterare beskriver hur hot och våld ofta uttrycks genom telefonsamtal där klienter höjer rösten, använder kränkande språk eller uttrycker frustration på ett konfrontativt sätt. Även mejl beskrivs av samtliga socialsekreterare som en återkommande kanal för aggressiva uttryck och hotfullhet. Oskar beskriver detta på följande sätt:

Men alla vågar inte, face to face, hota dig. Utan det är mest via mejl, kan jag säga.
Och ibland via telefon. [...] De har inte lugnat ner sig. Ringer direkt, skriker direkt och hotar direkt (Oskar).

Oskars beskrivning av att hot främst uttrycks via digitala kanaler snarare än i fysiska möten ligger i linje med Regehr, Lefebvre, Fallon et al. (2025, s. 8), där telefon och mejl beskrivs som återkommande kanaler för hot och våld mot socialarbetare. Detta kan bidra till att hoten blir svårare att avgränsa eftersom de inte begränsas till specifika möten. Det kan istället uppstå löpande under socialsekreterarnas arbetsdag genom samtal och mejlkontakt.

Dessutom beskriver flera av socialsekreterarna att hot inte alltid uttrycks direkt och att diffusa hot uttryck är ett vanligt inslag i deras arbete. Det kan handla om situationer där klienter eller anhöriga antyder konsekvenser eller förskjuter ansvar till socialsekreteraren utan att direkt uttala ett hot. Fatima beskriver detta på följande sätt:

Ja, det vanligaste är kanske det här lite diffusa som ändå är någon form av hot. Det är väl det här med att man lägger över ansvaret. [...] Då kan det ofta vara att det är på ditt ansvar, det blir ditt fel om personen ramlar eller det är på ditt ansvar om det här eller det här händer. Så det skulle jag säga kanske är det vanligaste, att man liksom förskjuter och liksom lägger skulden och liksom ansvaret på oss som handläggare (Fatima).

Fatimas beskrivning av hur hot uttrycks indirekt genom ansvarsförskjutning stöds av tidigare forskning och kan förstås genom Littlechilds (2005, s. 65) begrepp om indirekt våld. Enligt Littlechild (2005, s. 65) är denna typ av våld ofta mer subtilt än fysiskt våld och syftar till att över tid skrämja och försvaga socialsekreteraren. Det indirekta våldet ligger därmed i antydningen om att socialsekreteraren kommer att hållas ansvarig om något händer klienten. Flera socialsekreterare beskriver att liknande situationer blir svåra att tolka eftersom hoten ofta uttrycks genom undertoner. Fatima beskriver även att de mer diffusa hot uttrycken kan vara svåra att fånga upp i organisationens rutiner då de inte passar in i formella kategorier för hot och våld. De diffusa hot uttrycken blir något som Fatima beskriver ”sipprar lite hela tiden”, men som samtidigt kan sakna en tydlig plats i det organisatoriska arbetet. Detta ligger även i linje med Enosh och Tzafir (2015, s. 981) som beskriver hur återkommande och lågintensiva former av aggression riskerar att normaliseras inom socialt arbete och därmed bli svårare att identifiera som faktiska hot.

Liknande uttryck framkommer i situationer där klienten kan berätta att de vet vem som ligger bakom ett beslut eller antyder framtida handlingar. Disa beskriver ett telefonsamtal hon hade med en klient där klienten hade sagt följande:

Okej, då vet jag att det är du som står bakom allt det här. Då vet jag. Lite så här på den tonen. Då vet jag. Vad jag ska göra (Disa).

Citatet visar att hotens karaktär blir tolkningsbar och indirekt och att det i tonen ligger en antydning som signalerar att något kan hända. Detta kan analyseras utifrån Lazarus och Folkmans (1984, s.103) begrepp ambiguitet vilket syftar på en brist på situationell klarhet. I Disas citat framgår det aldrig exakt vad klienten menar eller avser göra, vilket innebär att socialsekreteraren själv behöver tolka situationens allvar. Flera socialsekreterare beskriver att just denna typ av otydlighet gör det svårt att avgöra när ett uttalande bör förstås som ett faktiskt hot. Följaktligen blir tolkningsprocessen i sig en belastning, då socialsekreteraren kontinuerligt behöver bedöma om uttalandet handlar om frustration i stunden eller om det finns en faktisk risk bakom det som sägs.

Vidare framkommer det att hot även kan uttryckas genom direkta uttalanden som rör socialsekreterarens privatliv. Lejla beskriver ett telefonsamtal där klientens frustration uttrycktes genom ett verbalt aggressivt bemötande och direkta personangrepp.

Den morgonen så ringde han och skrek jättelänge och sa massa fula ord. Alltså så kallade, då menar jag, kallade mig hora och fitta och rasist och allt sånt. Och sen sa han att han önskade att min familj och mina syskon dog och då tog jag illa upp när han just pratade med min familj och mina syskon. Han sa inte att han ska döda mina syskon, men han sa att han vill att de ska dö (Lejla).

Citatet visar hur hotet inte enbart riktas mot Lejla i hennes yrkesroll, utan även mot hennes privata liv. Det som gör situationen obehaglig är att klienten för in hennes familj i samtalet. Hotet får därmed en personlig karaktär som ligger bortom yrkesrollen. Liknande personliga markeringar framkommer även i andra berättelser, exempelvis när en klient uppges ha poängterat att hen visste var en kollegas barn spelade fotboll (Aida). De personliga markeringarna kan relateras till indirekt våld som genom antydningar syftar till att skapa rädsla och osäkerhet (Littlechild, 2005, s. 65). Detta innebär att det indirekta våldet lämnar det

professionella planet och riktas mot socialsekreteraren som privatperson. Att hot riktade mot familj och privatliv upplevs som mer belastande kan förstås utifrån individens sårbarhet är nära kopplad till det som upplevs som mest betydelsefullt (Lazarus & Folkmans, 1984, s. 56).

Dessutom kan detta även analyseras utifrån socialsekreterarens position som gräsrotsbyråkrat. Klienterna befinner sig i en icke-frivillig position i relation till myndigheten där socialsekreteraren fungerar som den direkta representanten för organisationens maktutövning (Lipsky, 2010, s. 54). De verbala och diffusa hoten kan därför förstås som försök att återfå kontroll i en asymmetrisk relation (Lipsky, 2010, s. 57). Genom att rikta uttalanden mot familj och privatliv förskjuts konflikten från myndighetsnivå till personnivå. Följaktligen blir avslaget och konsekvenserna av myndighetsutövningen lika personliga för socialsekreteraren som för klienten.

På liknande sätt så identifieras det i empirin att hoten även kan följa socialsekreteraren ut i vardagliga miljöer. Oskar beskriver hur han blev konfronterad av en klient när han var ute:

Jag minns att i x kommun behövde jag gå till terminalen, bussterminalen. Så stöttade jag på en klient som skrek, ropade mitt namn jättehögt för att han fick avslag av mig. Så det kan hända på gatan. Och jag sprang då till stationen för att jag inte vill stöta på honom (Oskar).

Oskars citat tydliggör hur hotfulla situationer även kan ske utanför kontorets eller samtalets ramar. När klienter söker kontakt eller visar missnöje i offentliga miljöer blir gränsen mellan arbete och privatliv otydlig. Det innebär att socialsekreteraren behöver hantera hot även utanför arbetsplatsen. Andra socialsekreterare pratade också om det här och Disa berättade att en klient hade väntat på henne utanför hennes arbetsplats efter att hon hade slutat jobbet. Uppsökandet av socialsekreteraren utanför arbetsplatsen kan förstås som ett sätt att göra relationen mer personlig och därigenom förändra maktbalansen.

5. 1. 2 När beslut väcker frustration och konflikt

Samtliga socialsekreterare berättar att hotfullhet och konflikter ofta uppstår i samband med avslag, krav eller när socialsekreteraren behöver inta en kontrollerande roll. Flera socialsekreterare återkommer till att klientens ilska sällan upplevs vara riktad mot dem som personer utan upplevs mer vara riktad mot den funktion och det ansvar de representerar inom socialtjänsten. Disa uttrycker detta på följande sätt:

Ja, det är beslutet som gör att de blir arga. Det är inte liksom mitt... Bemötande eller så, utan de känner ju, vi är ju en myndighet, vi fattar ju beslut om deras ekonomi och det gör de arga (Disa).

I citatet synliggörs hur socialsekreteraren blir den som förmedlar myndighetens beslut och därmed blir den som får ta emot den frustration som besluten väcker. Ilskan riktas således mot den maktposition hon representerar. Citatet visar hur socialsekreteraren befinner sig i en position som ska erbjuda stöd och samtidigt kontrollera tillgången till resurser och insatser (Lipsky, 2010, s. 3,11). Det är även i denna position som hot och våld ofta uppstår (ibid).

Disa beskriver vidare hur hot och våld oftast kan uppstå när socialtjänstens stöd kopplas till krav och motprestationer:

Men att vi säger att du ska ju till den här praktiken och du ska ju sköta dig och du ska gå dit fem gånger i veckan. Då kan de bli arga. De kanske inte vill dit. Men man måste ju följa sin planering för att vara berättigad till bistånd. Det är ju inte kravlöst (Disa).

Citatet belyser hur socialsekreteraren behöver balansera mellan stötta klienten och samtidigt upprätthålla regler och villkor för ekonomiskt bistånd. Konflikterna tycks därmed uppstå när klientens egna önskemål kolliderar med socialtjänstens krav och bedömningar. Detta stöds även av tidigare forskning som visar att hotfulla situationer kan uppstå i samband med avslag eller krav som ställs på klienten (Scaramuzzino, 2024, s. 11). Vidare visar Disas beskrivning att det ekonomiska biståndet inte är kravlöst hur socialsekreteraren behöver ställa krav och följa upp att klienten gör det som krävs för att vara berättigad till ekonomiskt bistånd. Detta kan ses som en form av social kontroll (Lipsky, 2010, s. 11). Här blir det tydligt hur socialsekreteraren både förväntas stötta klienten och samtidigt kontrollera att regler och villkor följs, vilket är det som definierar socialsekreterarens position som gräsrotsbyråkrat (Lipsky, 2010, s. 3). När klienten reagerar med ovilja och hotfullhet på dessa krav framstår det som ett uttryck för motmakt och motstånd mot den kontroll som utövas över deras liv (Munowba, Ahmadi & Öberg, 2023b, s. 212-213).

Liknande erfarenheter framkommer även i Aidas intervju och hon berättade att hot och våld även kan uppstå när de som socialsekreterare behöver inta ett mer kritiskt förhållningssätt i mötet med en klient. Aida beskriver detta på följande sätt:

Jag tror det var att personen kände sig anklagad och var inte beredd på att vi skulle ha en lite kritisk ingång. Det var nog det som gjorde att den uttryckte sig så och reagerade så. Och att den personen kanske inte riktigt hade förstått hur socialtjänsten jobbar riktigt och vilka roller vi har. Att lyssna på barnet och att ha barnets perspektiv i främsta rummet. Det hade nog inte den personen riktigt förstått. Så det var nog lite det, känslan av att vi var... Kritiska till personens egna tankar och upplevelser. Att den upplevde det. Och att den inte var beredd på det (Aida).

Aidas citat visar hur starka reaktioner kan uppstå när klienter upplever sig bli ifrågasatta eller kritiskt granskade av socialtjänsten. Samtidigt pekar citatet på hur konflikter kan bottna i olika föreställningar om socialtjänstens uppdrag och ansvar. Detta kan förstås genom tidigare forskning om motmakt och motstånd, där frustration och aggression kan uppstå när föräldern uppfattar att den blir anklagad att brista i sin föräldraroll (Munowba, Ahmadi & Öberg, 2023b, s. 212-213). När Aida intar en kritisk ingång för att värna om barnets perspektiv uppstår en krock mellan socialtjänstens uppdrag och föräldrarnas uppfattning om sig själv och dennes föräldraroll, vilket i sin tur leder till att socialsekreteraren blir den som får ta emot frustrationen.

Dessutom innebär den asymmetriska relationen att socialsekreteraren behöver göra professionella bedömningar av barnets behov och situation, medan föräldern istället kan uppleva detta som en kritisk granskning som i sin tur känns personlig och ifrågasättande (Lipsky, 2010, s. 54-55, 59). Att Aida dessutom beskriver att föräldern inte förstått socialtjänstens roll belyser den rollkonflikt som uppstår när socialsekreteraren både ska ge stöd och förmedla myndighetens beslut och krav. Detta är enligt tidigare forskning en av de vanligaste utlösande faktorerna för hot och våld i socialt arbete (Littlechild, 2005, s. 69; Munowba, Ahmadi & Öberg, 2023a, s. 189).

5. 1. 3 Riskfyllda möten och arbetsmiljöer

I empirin identifierades att hotbilden mot socialsekreterare varierar beroende på verksamhetsområde och målgrupp. Riskerna skiljer sig inte enbart i omfattning utan även i

karaktär beroende på om arbetet handlar om ekonomiska beslut, stödinsatser i klientens hem eller utredningar som rör barn och unga. Som tidigare presenterat i avsnittet om verbala och diffusa hot uttryck beskriver flera socialsekreterare att hotfulla situationer kan uppstå både på kontoret, via telefon och mejlkontakt, under hembesök och i offentliga miljöer utanför arbetsplatsen.

Inom ekonomiskt bistånd identifieras öppna telefonlinjer som utsatt situation där hotfullhet och verbal aggression kan uppstå när som helst under arbetsdagen. Detta innebär att socialsekreterarna behöver vara i ständigt beredskap. Lejla beskriver att de på hennes arbetsplats har öppna telefonlinjer men att arbetssättet kan variera mellan arbetsplatser. Hon berättar även att kontoret består av ett öppet kontorslandskap, vilket innebär att hon och kollegorna kan se och höra varandra när hotfulla samtal tas emot. Detta beskrivs minska känslan av utsatthet i hotfulla situationer eftersom kollegialt stöd finns nära till hands under hotfulla telefonsamtal. Både Lejla och Julia beskriver däremot att sårbarheten förstärks vid distansarbete då hotfulla samtal tas emot i hemmiljö utan direkt stöd från kollegor. Lejla beskriver detta på följande sätt:

Så det tyckte jag var ganska jobbigt. Så då ringde jag. Och ja att jag jobbade hemifrån och jag inte var med mina kollegor (Lejla).

Citatet belyser hur avsaknaden av kollegial närvaro kan förstärka känslan av utsatthet i hotfulla situationer. Lazarus och Folkmans (1984, s. 35, 187) begrepp om sekundär bedömning belyser hur socialsekreteraren värderar vilka resurser och möjligheter som finns tillgängliga för att hantera en svår situation. Eftersom Lejla arbetade ensam hemifrån hade hon inte samma direkta tillgång till kollegialt stöd som på arbetsplatsen. Avsaknaden av kollegialt stöd vid distansarbete kan förstås ha bidragit till att händelsen upplevdes som mer belastande och svårhanterlig.

Till skillnad från ekonomiskt bistånd, där hoten främst beskrivs uppstå genom telefonkontakt och avslagsbeslut, identifieras hembesök inom äldreomsorg och socialpsykiatri som särskilt riskfyllda situationer. Socialsekreterarna inom respektive verksamhetsområde beskriver att arbetet i klientens hem innebär en större osäkerhet eftersom socialsekreteraren befinner sig i klientens privata miljö där kontrollen över situationen är begränsad. Julia som arbetar som

socialsekreterare inom socialpsykiatri berättar om ett hembesök där vapen upptäcktes under ett hembesök:

Jag var faktiskt med om nu i veckan där vi gjorde ett hembesök hos en brukare, men han var inte hemma och däremot så fick hyresvärden öppna upp för oss och sen så hittade hyresvärden tre pistoler som bara låg där utspritt (Julia).

Citatet illustrerar hur riskfyllda situationer kan uppstå plötsligt och utan förvarning i miljöer där socialsekreteraren har begränsade möjligheter att påverka omständigheterna. Detta kan kopplas till Lipskys (2010, s. 120) resonemang om hur gräsrotsbyråkrater generellt föredrar möten på kontoret eftersom mötets struktur och villkor är lättare att hantera. Vid hembesök blir situationen mer oförutsägbart, vilket kan innebära att socialsekreteraren exponeras för risker som är svåra att förutse eller förbereda sig på. Till skillnad från kontoret sker hembesök i klientens privata miljö med begränsad insyn i vilka personer eller föremål som kan finnas närvarande. På så sätt synliggör citatet hur själva arbetsmiljön kan fungera som en riskfaktor i socialsekreterarens arbete.

Vidare framkommer det att hotbilden inom socialpsykiatri skiljer sig från ekonomiskt bistånd eftersom arbetet i större utsträckning är insatsstyrt och inte lika präglad av avslagsbeslut. Julia beskriver att ärenden oftare leder till bifall än avslag. Hon berättar även att många klienter inte vill ta emot de stödinsatser som erbjuds eftersom insatserna ibland kan upplevas som stigmatiserande eller utpekande. Dessutom beskriver Julia att anhöriga kan uppleva stark frustration när klienten inte vill ta emot hjälp trots omfattande behov, vilket kan bidra till att aggression och hot riktas mot socialsekreteraren. Hot och aggression kan relateras till motmakt när individen eller anhöriga upplever att de saknar kontroll över myndighetens beslut och prioriteringar (Munowba, Ahmadi & Öberg, 2023b, s. 212-213). Inom äldreomsorgen identifierades likt socialpsykiatri anhöriga som en hotaktör. Som tidigare presenterats i avsnittet om diffusa hot uttrycker Fatima hur hoten ofta tar formen av ansvarsförskjutning inom äldreomsorg.

Inom barn och familj identifieras föräldrar som de främsta hotaktörerna. Hotbilden beskrivs vara som störst i våldsärenden eller i situationer där föräldraförmågan granskas och utreds. I dessa situationer framträder socialsekreteraren tydligt som representant för myndighetens maktutövning med möjlighet att ingripa i familjens privata sfär. Detta kan i sin tur bidra till att

hotfulla situationer uppstår (Lipsky, 2010, s. 233-234). Riskerna inom barn och familj framstår därmed som nära kopplade till utredningen där socialsekreteraren granskar och bedömer föräldrarnas omsorgsförmåga.

5. 2 Konsekvenser av våld och hot i arbetet

Detta tema behandlar hur socialsekreterare upplever vilken betydelse hot och våld har för deras arbete och arbetsmiljö. Temat är uppdelat i tre subteman; *emotionella konsekvenser*, *konsekvenser för yrkesutövningen* samt *normalisering och organisatorisk utsatthet*.

5. 2. 1 Emotionella konsekvenser

I empirin identifieras att hotfulla och aggressiva situationer kan lämna kvar starka känslomässiga reaktioner hos socialsekreterarna. Intervjupersonerna beskriver upplevelser av oro, rädsla, obehag och emotionell anspänning som grundar sig i tidigare erfarenheter och har betydelse för framtida upplevelser. Flera berättelser visar hur tidigare erfarenheter av hot har betydelse för trygghetskänslan i det fortsatta arbetet där vissa kontakter och arbetsuppgifter börjar förknippas med stress och vaksamhet. De känslomässiga reaktionerna hos socialsekreterarna beskrivs i vissa fall kvarstå över tid och även utanför arbetstid där socialsekreteraren ofrivilligt påverkas av olika hotfulla händelser.

Det tog på mig så pass hårt att jag till och med hade mardrömmar om den här scenarion (Aida).

Citatet synliggör hur hotfulla situationer kan få en djupt rotad och långvarig emotionell påverkan på socialsekreteraren, där upplevelsen inte stannar kvar inom arbetets ramar utan fortsätter att påverka socialsekreteraren även efter arbetstid. Genom beskrivningen av mardrömmar framträder hur händelsen lever kvar och fortsätter bearbetas långt efter att den akuta situationen avslutats. Detta ligger i linje med tidigare forskning som beskriver hur klientvåld kan bidra till en utdragen psykologisk stress och återkommande tankar kring hotfulla situationer (Munobwa, Ahmadi & Öberg, 2023a, s. 198-199). Aidas beskrivning av mardrömmar kan därmed förstås som ett uttryck för hur hotet inte stannar i situationen utan internaliseras och fortsätter påverka hennes känsla av trygghet och återhämtning. Utifrån Hochschilds (2012, s. 28-30) teori kan mardrömmarna tolkas som att känslans signalfunktion,

Aidas inre varningssystem har tagit överhanden för att varna för en fara som inte kunnat bearbetas under arbetstid.

Det blir jobbigt att du kommer till jobbet och du ska öppna mejl och du vet att någon jobbig klient kommer mejla dig med hemska ord. Det blir jobbigt varje gång jag öppnar mejl så måste jag se det här. Jag måste läsa det här. Jag måste hantera det här inom 24 timmar (Oskar).

Oskar beskriver hur att öppna sin mejl blivit ett emotionellt belastande moment i det dagliga arbetet som successivt börjat förknippas med obehag och en jobbig känsla. Det som framträder är även känslan av att inte kunna undvika situationen då Oskar uttrycker att han ”måste” läsa och hantera dessa meddelanden inom en viss tidsram. Arbetsuppgifter som normalt sett utgör en del av det vardagliga arbetet blir istället förknippade med stress och psykisk belastning. Oskars upplevelse illustrerar hur vardagliga uppgifter transformeras till stressorer vilket är i enlighet med Littlechild (2005 s. 66), där hotet ses som en pågående process som skapar en permanent miljö av otrygghet. Även i Oskars fall kan situationen åter relateras till vad Hochschild (2012, s. 30) beskriver som känslans signalfunktion, för Oskar handlar det om att han tvingats in i en ständig beredskap. Istället för att signalfunktionen fungerar som en tillfällig varning för fara så arbetar Oskars inre varningssystem nu konstant för att förutse de ”hemska ord” han förväntar sig i mejlkorgen. Vidare kan Oskars situation utifrån Lazarus och Folkmans (1984, s. 39) copingteori förstås som en kontinuerlig primär bedömning av hot, där individen ständigt förväntar sig en framtida psykisk skada.

Ja, absolut att man kan känna en rädsla efter att man är med om någonting sånt och att man nästan kan gå runt med en klump i magen. Och när man vet att man skickat ut ett beslut som den inte kommer vara nöjd med (Julia).

Julia beskriver en känslomässig anspänning som uppstår redan innan klienten reagerat på beslutet, vilket indikerar att hotfulla erfarenheter kan bidra till en minskad trygghetskänsla även i situationer där inget konkret hot ännu uttalats. Den ”klump i magen” som Julia beskriver kan förstås som ett uttryck för en ständig beredskap inför potentiella negativa reaktioner där tidigare erfarenheter formar förväntningar om framtida konflikter. Julias beskrivning lyfter ett perspektiv som visar på hur hotfulla erfarenheter manifesteras som konkreta fysiska stressreaktioner. Denna upplevelse får stöd i studien av Maassen, Hill, Renden et al. (2026) som genom experimentella scenarier visar att hotfulla situationer utlöser

betydande ångest, vilket innebär att kroppen befinner sig i ett tillstånd av fysisk spänning. Julias ”klump” kan därför förstås som ett uttryck för en kroppslig aktivering som uppstår till följd av en hotfull arbetsmiljö (Maassen, Hill, Renden et al., 2026, s. 3-4).

I Julias fall likt Oskars kan hennes känsla relateras till Hochschilds (2012, s. 30) resonemang om känslans signalfunktion. Julias inre signalsystem informerar henne om att hennes välbefinnande är i fara vilket kan ta sig i uttryck fysiskt genom vad hon beskriver som att ha ett obehag i magen (Hochschild, 2012, s. 28-30). Vidare kan Julias upplevelser relateras till hur rädslan fördjupas genom att hotet ständigt hålls levande i medvetandet under väntan på en förväntad negativ reaktion (Lazarus och Folkman, 1984, s. 94-96). Detta framträder i Julias beskrivning av att hon vet att hon skickar ut ett beslut som kan väcka starka negativa reaktioner hos klienten.

5. 2. 2 Konsekvenser för yrkesutövningen

I intervjuerna identifieras vilken betydelse hotfulla situationer kan ha för socialsekreterarnas professionella bedömningar och arbetsprocesser. Intervjupersonerna beskriver hur vetskapen om potentiella negativa reaktioner från klienter eller anhöriga till klienter kan leda till ökad försiktighet, extra noggrannhet och ett behov av att förankra beslut hos kollegor eller chefer. Samtidigt identifieras en tydlig strävan efter att upprätthålla rättssäkerhet och fatta professionella beslut trots yttre påtryckningar. I vissa situationer beskrivs således hur hotbilden påverkat möjligheten att genomföra utredningar på det sätt som socialsekreteraren egentligen strävat efter.

Vi inte riktigt kunde utreda på det sättet som vi hade önskat kanske... då fick vi backa så det påverkade mig lite på det sättet att vi inte riktigt kunde utreda på det sättet som vi hade önskat (Aida).

Aida, som är utredande socialsekreterare inom barn och familj, belyser hur hotfulla situationer i vissa fall kan påverka arbetsprocessen och begränsa socialsekreterarens handlingsutrymme i utredningsarbetet. I Aidas citat beskrivs hur situationen ledde till att de behövde ”backa”, vilket tyder på att hotbilden påverkade möjligheten att genomföra utredningen fullt ut på det sätt som bedöms önskvärt från Aida och hennes kollega. Det Aida beskriver kan återkopplas till tidigare forskning där Littlechild (2005, s. 70-71) redogör för hur rädsla för våld fungerar som en faktor som inskränker handlingsutrymmet genom en defensiv yrkesutövning. Detta är

särskilt kritiskt inom barnavårdsutredningar där Regehr, Lefebvre och Fallon (2025, s. 15) poängterar att risken för aggression från föräldrar kan påverka och styra hur riskbedömningar utformas. Aidas citat visar därmed hur hotmiljön tvingar fram en yrkesutövning där personlig säkerhet får företräde framför utredningsprocessen. Enligt Lipsky (2010, s. 44-45) kan det Aida beskriver utgöra en form av målförskjutning där behovet av säkerheten i stunden prioriteras högre än utredningens ideala syfte. Vidare skapar det Aida beskriver en yrkesmässig alienation där socialsekreteraren tvingas kompromissa med sin professionella standard och förlorar kontrollen över utredningens slutresultat vilket är i linje med beskrivningen av att behöva backa och inte kunna utreda på önskat sätt (Lipsky, 2010, s. 78-79).

Superviktigt att vi gör rättssäkra bedömningar där vid sådana lägen så har jag ju alltid lyft både i grupp och med chef och samordnare för att det inte ska bli fel. Och har det varit på den nivån att jag känner att det skulle påverka rättssäkerheten så har man ju fått byta handläggare (Julia).

Julia beskriver hur beslut och bedömningar förankras hos kollegor och chef för att säkerställa att handläggningen förblir professionell och korrekt. I citatet framkommer en betoning på vikten av rättssäkerhet i situationer där hot eller påtryckningar riskerar att påverka bedömningsprocessen. Julia beskriver hur hon prioriterar rättssäkerheten i ärendet genom att själv göra en bedömning och i vissa fall, där det blir nödvändigt, lämna över ärendet till en annan handläggare. Genom att lyfta svåra ärenden med chef eller kollegor som Julia beskriver, motverkas risken för att hot leder till vad Littlechild (2005, s. 70-71) beskriver som en defensiv yrkesutövning där socialsekreteraren i detta fall tvingas åsidosätta sitt professionella omdöme för att deeskalera en situation. Vidare bygger Julias beskrivning om att förankra bedömningar hos kollegor och chef på ett funktionellt organisatoriskt stöd. Vilket Nielsen, Parveen och Finne (2025, s. 1274) belyser vikten av, där en ledares och organisations förmåga att prioritera säkerhet i beslutsfattande blir avgörande för att motverka situationens negativa effekter. Enligt Lipsky (2010) kan Julias beskrivning av att förankra svåra beslut i gruppen belysa spänningen mellan det individuella handlingsutrymmet och kravet på ansvarsskyldighet. Detta kollektivt förankrade beslutsfattande blir ett sätt att värna myndighetens legitimitet och säkerställa att bedömningarna förblir responsiva, mot regelverket snarare än mot klientens hotfulla krav (Lipsky, 2010, s. 13, 16, 160-162).

Även om jag är säker i mitt beslut och även om jag har fattat beslutet många gånger innan i andra ärendet, då vill jag dubbelkolla. Gör jag rätt? För jag känner så här... Jag vet att det kommer att bli en reaktion efter det. Jag blir extra försiktig med att fatta de besluten (Disa).

Disa illustrerar hur tidigare erfarenheter av aggressiva reaktioner kan påverka socialsekreterarens sätt att närma sig beslutsfattande. Trots att Disa beskriver sig som säker i sitt beslut framkommer ett behov av att dubbelkontrollera och vara extra försiktig inför beslut som förväntas väcka starka reaktioner. Det visar på att hotfulla erfarenheter kan skapa en ökad vaksamhet i beslutsprocessen, där socialsekreteraren lägger ytterligare fokus på att säkerställa att beslutet är korrekt och välgrundat innan det förmedlas till klienten.

I enlighet med Munowba, Ahmadi och Öberg (2023b) kan hotfulla erfarenheter leda till att socialarbetare tar till vad som beskrivs som ”pedantiska strategier”. Genom att bli överdrivet noggranna och defensiva i sina bedömningar försöker de skapa ett skydd mot framtida påtryckningar och kritik mot deras yrkesutövning. Disas ökade vaksamhet och behov av att göra rätt visar på hur fokus förskjuts från klientens behov för att undvika konflikt (Munowba, Ahmadi & Öberg, 2023b, s. 213). Disa visar en annan sida av handlingsutrymmet som enligt Lipskys (2010, s. 13, 149) teori belyser hur gräsrotsbyråkraten använder sitt handlingsutrymme defensivt för att hantera förväntade hot. Ur Lipskys (2010, s. 160) perspektiv kan Disas noggrannhet förstås som en rutin för att säkra det formella ansvarskyldigheten. Genom att göra beslutet oantastligt kan Disa försvarsmässigt hävda att hon saknar eget inflytande, vilket i sin tur minskar hennes sårbarhet vid eventuell konfrontation (Lipsky, 2010, s. 149).

5. 2. 3 Normalisering och organisatorisk utsatthet

I empirin identifieras hur aggressiva och hotfulla situationer upplevs som en normaliserad del av socialsekreteraryrket. Flera intervjupersoner berättar om hur svåra samtal, hotfulla klientkontakter och aggressiva reaktioner framställs som något socialsekreteraren förväntas klara av att hantera inom ramen för yrkesrollen. Det identifieras således en upplevelse av att socialsekreterarnas utsatthet i vissa fall nedtonas, där hot och våld riskerar att betraktas som en naturlig konsekvens av arbetet snarare än som ett arbetsmiljöproblem.

Så jag kan uppleva att det finns väldigt mycket fördomar om vårt yrke och om att vi som jobbar inom detta ska i princip bara kunna ta all kritik och även hot och våld. Utan att det ska

bli något större utav det, just för att vi har valt att jobba med det vi jobbar med. Så absolut, jag tycker att det har normaliserats och på ett dåligt sätt. [...] Men däremot så ska det inte bli normaliserat på ett negativt sätt, vilket jag upplever att det har blivit. Nu. Det känns nästan som att man inte riktigt kan klaga, om man ska säga om man ska använda det ordet, kring sådana här saker utan att man någonsin säger ifrån sig att ja, men du har ju valt att arbeta med det här yrket (Julia).

I detta citat problematiserar Julia den normalisering som omger hot och våld inom socialt arbete. Det framkommer en upplevelse av att omgivningen förväntar sig att socialsekreterare ska tåla aggressiva och hotfulla situationer eftersom de själva valt yrket. Julia uttrycker således en kritik mot att denna syn riskerar att bagatellisera socialsekreterares utsatthet och göra det svårare att lyfta eller reagera på hotfulla situationer. Hon skiljer mellan att vara förberedd på att hot och våld kan förekomma och att dessa situationer normaliseras på ett sätt där de inte längre uppmärksammas som problematiska. Julias beskrivning av hur hot och våld normaliseras utifrån yrkesvalet korrelerar med vad Munobwa, Ahmadi, Öberg (2023a) och Littlechild (2005) beskriver som en organisationskultur där aggressionen betraktas som en förväntad del av vardagen (Littlechild, 2005, s.75-76; Munowba, Ahmadi & Öberg, 2023a, s. 199). Detta kan enligt Qin, Zhao och Li (2024, s. 934-935) bidra till en tystnadskultur präglad av professionell skam, där socialarbetare drar sig för att rapportera incidenter av rädsla för att framstå som oprofessionella.

När Julia beskriver fördomarna om att socialsekreterare ska ”kunna ta all kritik och även hot och våld”, beskriver hon i praktiken en institutionaliserad känsloregel (Hochschilds, 2012, s. 18). Normaliseringen sker genom att organisationen och omgivningen förväntar sig att socialsekreteraren ska undertrycka rädsla eller ilska (Hochschild, 2012, s. 119). Julias känsla av att inte kunna klaga beror på att hennes naturliga känslomässiga reaktion på hot strider mot yrkesrollens krav på att vara professionellt opåverkad (Hochschild, 2012, s. 56, 58). Detta kan även förstås som emotionell dissonans då Julias känslor av frustration står i kontrast till förväntningen om att hon ska förbli professionell och opåverkad (Hochschild, 2012, s. 90). Vidare problematiserar Julia att hot normaliseras för att ”vi har valt att jobba med det vi jobbar med”. Lipsky (2010, s. 82) förklarar detta som en del av gräsrotsbyråkratins natur, där yrkesutövaren förväntas utföra samhällets ”dirty work” vid frontlinjen. Den organisatoriska utsattheten uppstår när myndigheten behandlar hot som en förväntad och därmed ”normal” omständighet vilket gör att resurser för skydd inte prioriteras (Lipsky, 2010, s. 32-33). Det

Julia kallar negativ normalisering är i enlighet med vad Lipsky (2010, s. 14, 82) beskriver som en miljö där arbetet blivit svårt att utföra enligt idealen vilket tvingar fram en acceptans av fara som en del av rutinen.

Disa beskriver tidigt i intervjun hur hon upplever att hantering av hotfulla samtal ska ingå i arbetsuppgiften:

Man blir ju så matad med information. Hur gör du när du får ett sånt samtal och så? Så man ska ju kunna hantera det, känns det som. Att det ska ingå i uppgiften (Disa).

Fortsättningsvis väljer hon att distansera sig från att hot har blivit normaliserat i samband med att hon får frågan om normalisering uttryckligen:

Jag tror inte att hot har blivit normaliserat men det är ganska normalt. Man får alltid den frågan men hur hanterar du svåra, jobbiga samtal? Du kommer att få jobbiga samtal. Det är så man vet (Disa).

I citaten framträder en viss ambivalens kring hur hotfulla och aggressiva situationer förstås inom yrket. Disa uttrycker att hot inte upplevs som normaliserat, men beskriver samtidigt hur socialsekreterare redan från början förväntas kunna hantera svåra och konfliktfyllda samtal. Genom formuleringar som att man ”vet” att jobbiga samtal kommer uppstå och att det ”ska ingå i uppgiften” identifieras en yrkeskultur där utsatthet till viss del blivit en förväntad del av arbetet. Disa synliggör en spänning mellan vad som uttryckligen beskrivs som acceptabelt och vad som i praktiken framstår som institutionaliserat i yrkesrollen. Disa tar avstånd från tanken att hot skulle vara normaliserat för att sedan ge beskrivning av en arbetskultur där hot och våld tidigt lärs ut som en del av yrket. Det skapar en motsägelsefull position där hotfulla situationer accepteras som en förväntad del av yrkesutövningen. Det Disa ramar in är i enlighet med Radey och Wilke (2025, s. 760) som menar att en sådan inramning riskerar att bidra till en yrkeskultur där utsatthet betraktas som en förväntad del av arbetet, vilket ofta medför att verbal aggression och hot inte rapporteras då de inte anses nå upp till tröskeln för vad som är värt att lyftas.

I Disas fall likt Julias blir Hochschilds (2012) känsloregler relevant för förstå hennes upplevelse av att hon ”ska kunna hantera det”. Organisationen fastställer normer för vad en

anställd förväntas känna och uttrycka. Disas syn på hot som något ganska normalt kan förstås som ett tecken på att hon internaliserat organisationens krav på att vara emotionellt oberörd (Hochschild, 2012, s. 56, 58). Disa beskriver utifrån Lazarus och Folkmans (1984, s. 32-33) resonemang om primära bedömningar hur jobbiga samtal är förväntade vilket tyder på en förändring i hennes primära bedömning. Normaliseringen sker genom att Disa pådriven av organisationens krav omformulerar stressorer så att den inte längre utlöser en varningssignal (Lazarus & Folkman, 1984, s. 32, 100).

5.3 Strategier för att hantera och förebygga hotfulla situationer

Detta tema belyser vilka strategier socialsekreterare beskriver att de använder för att hantera och förebygga hotfulla och våldsamma situationer i arbetet. Temat är uppdelat i två subteman; *praktiska och säkerhets orienterade strategier* samt *kollegialt och organisatoriskt stöd*.

5. 3. 1 Praktiska och säkerhets orienterade strategier

I empirin identifierades att hanteringen av hotfulla situationer handlar mycket om konkreta och säkerhets orienterade åtgärder som integreras i det dagliga arbetet. Flera socialsekreterare beskriver hur de kontinuerligt behöver anpassa sitt rörelsemönster och den fysiska miljön utifrån en medvetenhet om att hotfulla situationer kan uppstå. Strategierna handlar därmed om att redan i förväg försöka minska risken för att situationen eskalerar. Fatima beskriver exempelvis hur säkerhet strategierna blir närvarande redan innan ett hembesök påbörjas:

Att tänka på hur man parkerar bilen så att man kan åka iväg fort, att man inte behöver börja backa ut om det händer någonting. Att man har såna tossor på fötterna så att man inte står där utan skor utan man kan springa därifrån lätt. Vid nybesök så har vi ett sånt här larm med oss. Som går till Securitas som vi kan använda (Fatima).

Strategierna visar hur socialsekreterarna kontinuerligt försöker skapa möjligheter att snabbt kunna lämna situationen om mötet skulle eskalera. Följaktligen blir säkerhetsstrategierna något som socialsekreterarna bär med sig redan i planeringen inför mötet. Vidare beskriver Julia hur säkerhetsstrategierna även påverkar hur socialsekreteraren positionerar sig under mötet:

Men där försöker vi tänka väldigt mycket på en positionering. Gör man ett hembesök så kanske man inte ska sitta längst in mot väggen. Kanske man ska liksom sitta längst ut mot

dörren. Så att skulle något uppstå så kan man liksom snabbt gå ut därifrån. Kanske inte ta av sig skorna utan istället ha sådana skoskydd på sig. För då kan man liksom bara snabbt gå ut därifrån (Julia).

Citaten illustrerar hur riskmedvetenheten blir en integrerad del av socialsekreterarens vardagliga handlingar. Säkerhetsstrategierna handlar om att vara förberedd på att snabbt kunna lämna platsen om något skulle uppstå. Lazarus och Folkmans (1984, s. 35, 187) begrepp problemfokuserad coping belyser hur socialsekreteraren försöker hantera eller förändra situationen snarare än enbart reglera sina känslor. Strategierna kan även förstås genom begreppet sekundär bedömning, där socialsekreteraren värderar vilka resurser och handlingsmöjligheter som finns tillgängliga för att öka kontrollen över en potentiellt hotfull situation. På så sätt identifieras säkerhetsstrategierna som något som integreras i socialsekreterarnas vardagliga yrkesutövning. Vidare beskriver Julia även hur hon försöker kontrollera den fysiska miljön för att minska risken för att möten eskalerar:

Om man vet att en person, om man kan agera hotfullt. Så kanske man inte ska erbjuda kaffe. För det kan faktiskt slängas på en. Och då kan det bli brännskador istället. Så det är lite olika saker som vi tänker på. Att ha kanske inte stora objekt i vårt samtalsrum. För den kan man ju ta och slå en med. Lite sådana saker brukar vi alltid tänka på. Lite hur vi sitter, vad vi har runt omkring oss. Att ändå vara medvetna om det. Men som sagt, vet man inte ifall det kommer uppstå något hotfullt så är det lite svårare (Julia).

Citatet visar hur säkerhetsstrategierna även omfattar kontroll över den fysiska omgivningen och de objekt som finns tillgängliga under mötet. När socialsekreteraren lämnar kontorets trygghet och befinner sig i klientens miljö eller i andra svårkontrollerade situationer förändras förutsättningarna för mötet. Genom att planera flyktvägar, bära larm och tänka på hur mötesrummet är utformat försöker socialsekreteraren skapa trygghet och förutsägbarhet över situationen. Vidare kan de praktiska strategierna även ses som en form av kroppslig beredskap som blir en del av socialsekreterarnas trygghetsskapande arbete. Strategierna kan förstås utifrån hur gräsrotsbyråkrater försöker strukturera mötets ramar för att behålla kontroll över interaktionen (Lipsky, 2010, s. 120). Detta stöds även av tidigare forskning som betonar vikten av strategisk positionering och säkerhetsrutiner i arbetet med hotfulla klientmöten (Respass & Payne, 2008, s. 140-141; Maassen, Hill, Renden et al., 2026, s. 7-9). Således

identifieras de praktiska säkerhetsstrategierna som en väsentlig del av hur socialsekreterarna hanterar den osäkerhet och riskmedvetenhet som finns i yrkesrollen.

5. 3. 2 Kollegialt och organisatoriskt stöd

I empirin framkommer det att kollegialt och organisatoriskt stöd utgör en väsentlig del av socialsekreterarens hantering av hotfulla och våldsamma situationer i deras arbete. Samtliga socialsekreterare beskriver möjligheten att få stöd från kollegor, handledare och chefer är avgörande för att kunna hantera frustration och upprätthålla ett professionellt förhållningssätt. Stödet från kollegor och organisationen beskrivs som viktig i situationer där socialsekreteraren utsätts för hot eller starka känslomässiga påfrestningar. Aida beskriver hur möjligheten att prata med kollegor fungerar som ett sätt att hantera emotionell belastning i arbetet:

Det upplever jag som stort. Och det tror jag är en väldigt viktig del i det här arbetet att kunna liksom häva ur sig om man är väldigt frustrerad i ett ärende att kunna prata med sina kollegor om det och att det behövs att man...att man får göra det för att orka hålla den professionella rollen i mötet med personen i fråga. Till exempel att man behöver få utlopp då är kollegorna ofta väldigt bra och det upplever jag att vi är bra på att kunna prata om ämnen som frustrerar. Vi har också handledning där man kan ta upp frågor som man tycker är svårt eller om man har ett ärende som är svårt eller frustrerande. Så kan man ta upp det där som stöd i hur man kan hantera det (Aida).

Citatet illustrerar hur kollegialt stöd fungerar som ett sätt att bearbeta de känslor som uppstår i arbetet samt möjliggör för socialsekreterarna att fortsätta agera professionellt i mötet med klienten. Detta kan förstås genom Hochschilds (2012, s. 118) begrepp emotionellt arbete, där organisationen behöver skapa utrymme för att arbetstagare ska kunna hantera och ventilerar känslor som annars riskerar att bli emotionellt överbelastande. Således identifieras kollegiala samtal och handledning som en viktig del av socialsekreterarnas emotionella hantering av yrkesrollen. Dessutom kan det kollegiala stödet förstås som ett socialt stöd som copingresurs (Lazarus & Folkman, 1984, s. 164). Genom att prata med kollegor och handledare får socialsekreterarna tillgång till emotionellt stöd, hjälp att omtolka situationen och identifiera nya sätt att hantera svåra ärenden. Det kollegiala stödet kan därmed ses som både emotionsfokuserad och problemfokuserad coping (Lazarus & Folkman, 1984, s. 150-151).

Socialsekreteraren får möjlighet att hantera frustration och stress samt ta del av konkreta strategier och handlingsalternativ genom handledning och diskussioner (ibid).

Vidare framkommer det även att stöd från chefer upplevs som betydelsefullt i hotfulla eller konfliktfyllda möten. Oskar beskriver hur hans chef deltog under klientmöten som ett stöd utan att ta över samtalet:

Så får du säga så här.” Jag ska hämta min chef. Kommer strax”. Första besöket, andra besöket, jag tror tredje besöket till och med fick jag hämta min chef som stöd. Men det var så intressant. Man ska tro att chefen har tagit över samtalet med klienten. Nej, han var tyst. Chefen var tyst. Han var bara så här. Som en trygg person är med på besöket. [...]. När de såg att chefen var med på besöket, att chefen var tyst, att han lyssnar på vad du säger och vad du förklarar för mig. Det betyder att du vet vad du gör. Så det är det som chefen menade. Jag ska inte komma till ditt besök och tala ut dig eller förklara åt dig. Utan ni ska vara stöd, backup. [...]. Så man är tacksam att man fick hämta chefen som stöd (Oskar).

Citatet visar hur chefens närvaro fungerar som en form av trygghet och organisatoriskt stöd. Genom att chefen finns närvarande men samtidigt låter socialsekreteraren fortsätta leda samtalet signaleras tillit till socialsekreterarens kompetens och professionella bedömning. Detta kan förstås genom Lipskys (2010, s. 235) resonemang om att gräsrotsbyråkrater inte bör lämnas ensamma i svåra möten. Således bidrar chefens närvaro till att socialsekreteraren inte blir ensam i hanteringen av konfliktfyllda situationer, vilket kan skapa en ökad känsla av stöd och trygghet i myndighetsutövningen. Detta ligger även i linje med tidigare forskning och Littlechild (2005, s. 73, 78) som beskriver att organisatoriskt stöd och närvarande chefer är viktiga för att socialsekreterarna ska kunna hantera hotfulla situationer och de emotionella konsekvenser som följer av dessa. Chefens roll identifieras som ett organisatoriskt stöd och en trygghetsskapande funktion i svåra klientmöten.

Dessutom identifieras utbildning som ytterligare en organisatorisk resurs i arbetet med hot och våld. Julia beskriver hur utbildning inom hot och våld har bidragit till ett mer förebyggande säkerhetsstrategier:

Och det hjälpte jättemycket just för att det är många scenarier som man inte tänker på. Jag exempelvis hade inte tänkt tidigare på att kanske inte erbjuda kaffe till besökande. Så det har

absolut gjort att jag kan tänka lite mer förebyggande och har en bredare konsekvenstänk än vad jag har haft tidigare (Julia).

Citatet visar hur socialsekreteraren utvecklar ett mer riskmedvetet och förebyggande förhållningssätt i arbetet. Julia värderar vilka resurser och handlingsmöjligheter som finns tillgängliga för att hantera en potentiellt hotfull situation, något som kan relateras till sekundär bedömning (Lazarus och Folkman, 1984, s. 35). Genom utbildning inom hot och våld har Julia utvecklat nya strategier och verktyg som bidrar till en ökad känsla av kontroll och handlingsberedskap. Samtidigt identifieras det även att tillgången till organisatoriska resurser skiljer sig åt mellan arbetsplatser, då endast tre av sex socialsekreterare hade fått utbildning inom hot och våld. Julia uttryckte dessutom ett behov av mer målgruppsanpassade och fördjupade utbildningar. Detta stöds även av tidigare forskning som visar att socialarbetare behöver kontinuerligt och praktiskt förankrad träning för att kunna hantera hotfulla situationer och riskfyllda möten på ett tryggt sätt (Respass & Payne, 2008, s. 140-141). Kollegialt och organisatoriskt stöd framstår som en viktig förutsättning för att socialsekreterarna ska kunna hantera hot och våld i arbetet.

6. Slutdiskussion

Syftet med studien är att belysa hur socialsekreterare upplever och hanterar hot och våld i sitt arbete samt vad dessa erfarenheter har för betydelse för deras yrkesutövning. I detta avsnitt sammanfattas studiens centrala resultat utifrån studiens frågeställningar, metodologiska reflektioner samt studiens implikationer.

Studiens första frågeställning handlade om hur socialsekreterare beskriver sina erfarenheter av hot och våld i arbetet. Resultatet visar att hot och våld främst uttrycks genom verbala, diffusa och indirekta hot snarare än direkt fysiskt våld. Hotfulla situationer uppstår ofta i samband med avslag, krav eller kontrollfunktioner. De uppstår även i situationer där klienter eller anhöriga upplever sig ifrågasatta eller maktlösa. Samtidigt visar studien att hotbilden varierar mellan olika verksamhetsområden och organisatoriska kontexter. Detta synliggör att hot och våld inte kan förstås som ett likartat fenomen inom socialt arbete. Resultatet visar även att myndighetsutövningens karaktär innebär att socialsekreterare i vissa situationer hamnar i en position där frustration och missnöje riktas mot dem i deras yrkesroll.

Den andra frågeställningen handlade om hur socialsekreterare upplever vilken betydelse hot och våldssituationer har för deras arbete och arbetsmiljö. Resultatet visar att hot och våld skapar emotionell belastning och en ökad riskmedvetenhet i arbetet. Flera socialsekreterare beskriver att de behöver förhålla sig professionellt och kontrollerade även i situationer som upplevs obehagliga eller hotfulla. Arbetsmiljön präglas även av en osäkerhet kring när hotfulla situationer kan uppstå och hur allvarliga dessa situationer kan bli. Samtidigt tyder resultaten på att en viss normalisering av hot och våld förekommer, där återkommande exponering successivt blir en del av det vardagliga arbetet.

Vidare handlade den tredje frågeställningen om vilka strategier socialsekreterare beskriver att de använder för att hantera hotfulla och våldsamma situationer i arbetet. Studiens resultat visar att socialsekreterarna använder både praktiska, emotionella och organisatoriska strategier för att hantera hotfulla situationer. De praktiska strategierna handlar exempelvis om att planera flyktvägar, använda larm och anpassa den fysiska miljön utifrån potentiella risker. Dessutom framgår det kollegiala och organisatoriska stödet som en väsentlig del av hanteringen av hot och våld. Samtliga intervjupersoner beskriver vikten av stöd från kollegor,

handledning och närvarande chefer. I socialsekreterarnas berättelser framkom det även att tillgången till utbildning och säkerhetsrutiner varierade mellan arbetsplatser. Detta belyser frågor kring organisationens ansvar att erbjuda kontinuerligt stöd kring hot och våld.

Vidare behöver resultaten förstås i relation till studiens metodologiska begränsningar. Antalet intervjupersoner var relativt begränsat, vilket innebär att studien inte kan generaliseras till alla socialsekreterare inom en kommunal myndighetsutövning i Sverige. Eftersom intervjupersonerna dessutom representerade olika verksamhetsområden blev bredden i materialet stor. Dock begränsades möjligheten till djupare fördjupning inom varje enskilt verksamhetsområde. Dessutom kan ämnets känsliga karaktär påverkat intervjupersonernas berättelser, då erfarenheter av hot och våld kan vara svåra att återberätta och vissa upplevelser därför kan ha tonats ned eller utelämnats. Eftersom majoriteten av intervjuerna genomfördes digitalt via Zoom kan möjligheten att fånga upp kroppsspråk och andra icke-verbala uttryck även ha varit begränsade i vissa intervjusituationer. Samtidigt möjliggjorde den kvalitativa ansatsen en fördjupad förståelse för socialsekreterarnas egna upplevelser och erfarenheter av hot och våld i arbetet.

6.1 Studiens implikationer och framtida forskning

Avslutningsvis belyser studien behovet av fortsatt organisatoriskt arbete kring hot och våld inom socialtjänsten. Resultatet visar att tillgången till stöd och utbildning varierar mellan arbetsplatser samtidigt som empirin pekar på behov av mer kontinuerlig och målgruppsanpassad utbildning. Dessutom väcker studien frågor som kan vara relevanta för framtida forskning. Exempelvis hur organisatoriska skillnader mellan svenska kommuner påverkar socialsekreterarens utsatthet och tillgång till stödresurser på olika sätt. Resultatet visar även att hot och våld tar sig olika uttryck beroende på verksamhetsområde och målgrupp. Detta kan indikera att arbetet med utbildning och organisatoriskt stöd behöver anpassas utifrån verksamheternas olika förutsättningar. Studien pekar därmed på vikten av att inte förstå socialsekreterare som en enhetlig yrkesgrupp i frågor som rör hot och våld. Således behöver större hänsyn tas till de specifika organisatoriska och relationella villkor som präglar olika delar av socialtjänstens arbete.

7. Referenslista

Alvehus, J., Eldén, S., Wästerfors, D. & Öhlin, S. (2025). *Metodboken: Att tänka, undersöka, analysera och skriva på samhällsvetenskapliga grunder*. Studentlitteratur.

Arbetsmiljöverket. (2026). *Hot och våld inom socialtjänsten ett växande arbetsmiljöproblem - ny rapport visar hur säkerheten kan stärkas* [pressmeddelande], 16 mars. <https://www.av.se/press/hot-och-vald-inom-socialtjansten-ett-vaxande-arbetsmiljoproblem--ny-rapport-visar-hur-sakerheten-kan-starkas/>

Braun, V. & Clarke, V. (2022). *Thematic Analysis: a practical guide*. SAGE

Bryman, A. (2025). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Disney, L., & Purser, G. (2022). Examining the relationship between workplace safety and professional burnout among US social workers. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 19(6), 627-639.

Eldén, S. (2020). *Forskningsetik. Vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Lund: Studentlitteratur.

Enosh, G., & Tzafrir, S. S. (2015). The scope of client aggression toward social workers in Israel. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 24(9), 971-985.

Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Integritetsskyddsmyndigheten. (u.å.) *Känsliga personuppgifter*. <https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/introduktion-till-gdpr/personuppgifter/kansliga-personuppgifter/> [Hämtad 2026-05-13]

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.

Lee, R. M. (1993). *Doing research on sensitive topics*. SAGE

Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE

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

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

Maassen, N., Hill, Y., Renden, P. G., Koekkoek, B., Biesebroek, M., & Oudejans, R. R. (2026). Task Performance of Social Workers Declines Under Verbal Aggression: A Scenario Study. *Research on Social Work Practice*, 10497315261423539.

Munobwa, J. S., Ahmadi, F., & Öberg, P. (2023a). ‘Anxiety, frustration and understanding’. Swedish personal social service workers’ cognitive appraisals of encounters with violent clients. *Nordic Social Work Research*, 13(2), 188-201.

Munobwa, J. S., Ahmadi, F., & Öberg, P. (2023b). Creeping under the skin: Manifestations of client violence towards social workers in Swedish individual and family services. *Nordic Social Work Research*, 13(2), 202-216.

Nielsen, M. B., Parveen, S., & Finne, L. B. (2025). The impact of violence prevention behaviour on threats and violence among child welfare social workers. *European Journal of Social Work*, 28(6), 1267-1278.

Padyab, M., & Ghazinour, M. (2015). A comparative study of experiences of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers. *European Journal of Social Work*, 18(1), 129–139.

Pretorius, L., & Herbst, A. G. (2025). Understanding client violence through social learning theory: A scoping review. *Social Sciences & Humanities Open*, 11, 101513.

Qin, H., Zhao, Y., & Li, Y. (2024). Is social work a dangerous profession in China? An analysis of client violence towards social workers in central China. *The British Journal of Social Work*, 54(3), 922–938.

Radey, M., & Wilke, D. (2025). Client violence and emotional health among child protection services workers. *Occupational Health Science*, 9(3), 743–764.

Regehr, C., Lefebvre, R., Fallon, B., Mishna, F., Schiffer, J., Baginsky, M., & Alfandari, R. (2025). Experiences of in-person violence and cyberviolence against child welfare workers in Canada. *The British Journal of Social Work*, bcaf192.

Respass, G., & Payne, B. K. (2008). Social services workers and workplace violence. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 16(2), 131–143.

Scaramuzzino, M. G. (2024). Powerful and vulnerable: Workplace violence against Swedish social workers, teachers, and journalists. *Sage Open*, 14(3), 21582440241280545.

Silverman, D. (2018). *Doing qualitative research*. SAGE

Vallejo-Andrada, A., Caravaca-Sánchez, F., Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L., & Barrera-Algarín, E. (2025). Violence toward social workers in Spain and its association with burnout, job satisfaction and anxiety. *Social Work in Public Health*, 40(3), 89–101.

8. Bilagor

8.1 Bilaga 1 Informationsbrev



LUNDS UNIVERSITET
Samhällsvetenskapliga fakulteten

Vill du delta i en studie om socialsekreterares upplevelser av hot och våld i arbetet?

Du tillfrågas härmed om du vill delta i en studie om socialsekreterares erfarenheter av hot och våld i deras arbete.

Vi heter Syarta Ala och Elma Bejtovic och är socionomstudenter vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Vi studerar vår sjätte termin och genomför just nu vårt examensarbete. Syftet med studien är att belysa hur socialsekreterare upplever och hanterar hot och våld i sitt arbete samt vad dessa erfarenheter har för betydelse för deras yrkesutövning.

Socialsekreterare arbetar ofta med människor i utsatta livssituationer och fattar beslut som kan upplevas som känsliga, exempelvis kring ekonomi eller familjeförhållanden. Detta kan ibland leda till starka reaktioner, inklusive hotfulla eller våldsamma situationer. Studien syftar till att få en fördjupad förståelse för dessa erfarenheter och vilken betydelse de har det dagliga arbetet.

Hur går studien till?

Studien genomförs genom semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare som i sitt arbete kan komma i kontakt med hot eller våld. Intervjun beräknas ta cirka 45-60 minuter och kommer att handla om dina erfarenheter, upplevelser och tankar kring dessa situationer.

Intervjun sker vid en tid och plats som passar dig, alternativt digitalt. Med ditt samtycke kommer intervjun att spelas in för att underlätta analysen. Du

har valts ut eftersom du arbetar som socialsekreterare och arbetar med myndighetsutövning, där sådana situationer kan förekomma.

Nytta och eventuella risker

Studien kan bidra till ökad kunskap om socialsekreterares arbetsvillkor och upplevelser av hot och våld, vilket kan vara värdefullt för framtida forskning och utveckling av arbetsmiljö och stödinsatser.

Det kan upplevas som känslomässigt att prata om svåra erfarenheter. Du väljer själv vad du vill dela med dig av och kan avstå från att svara på frågor som känns obekväma.

Hantering av material och anonymitet

Intervjun kommer, om du samtycker att spelas in och transkriberas. All insamlad data kommer att hanteras konfidentiellt och lagras på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan ta del av materialet.

I examensarbetet kommer inga uppgifter som kan identifiera dig att framgå. Ditt namn, arbetsplats och andra identifierade uppgifter kommer att ändras och hanteras enligt GDPR.

Frivillighet

Ditt deltagande är helt frivilligt. Du har rätt att när som helst avbryta din medverkan utan att ange någon anledning. Att avstå eller avbryta deltagandet påverkar dig inte på något sätt.

Resultat

Resultatet av studien kommer att presenteras i vårt examensarbete. Om du är intresserad kan du ta del av den färdiga uppsatsen efter att studien avslutats.

Kontaktuppgifter

Har du frågor om studien är du välkommen att kontakta oss:

Syarta Ala

Epost: syartaala@outlook.com

Elma Bejtovic

Epost: el5140be-s@student.lu.se

Handledare: Em Andersson

Tack för att du överväger att delta i vår studie.

8.2 Bilaga 2 Samtyckesblankett



Samtycke till deltagande i examensarbete vid Samhällsvetenskapliga fakulteten.

Jag samtycker till att medverka i en studie om socialsekreterares erfarenheter av hot och våld i deras arbete.

Denna studie genomförs som en del av ett examensarbete vid Lunds universitet. Syftet med studien är att belysa hur socialsekreterare upplever och hanterar hot och våld i sitt arbete samt vad dessa erfarenheter har för betydelse för deras yrkesutövning.

Deltagandet innebär att du medverkar i en semistrukturerad intervju som beräknas ta cirka 45–60 minuter. Intervjun spelas in för att möjliggöra korrekt transkribering och analys.

Deltagandet är frivilligt och du har rätt att när som helst avbryta din medverkan utan att ange någon anledning. Du kan även återkalla ditt samtycke genom att kontakta någon av studiens författare enligt kontaktuppgifter som anges i informationsbrevet, varpå insamlat material därefter raderas.

Information om personuppgiftsbehandlingen

Följande personuppgifter kommer att behandlas:

- Röstinspelning från intervjun.
- Uppgifter om yrkesroll.
- Uppgifter om verksamhetsområdet.
- Uppgifter om arbetserfarenhet.
- Eventuella kontaktuppgifter (e-post eller telefonnummer) för att planera intervjun.

Följande känsliga personuppgifter kommer att behandlas:

I intervjuerna kan det förekomma att intervjupersonerna berör erfarenheter som kan kopplas till hälsa, exempelvis stress, oro eller andra känslomässiga eller kroppsliga reaktioner i arbetet. Uppgifter om hälsa, både fysisk och psykisk, betraktas som känsliga personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (GDPR).

Sådana uppgifter samlas inte in med avsikt, utan kan uppstå i samband med att intervjupersonerna beskriver sina erfarenheter. Intervjupersonerna uppmanas inte att dela mer personlig information än de känner sig bekväma med. All sådan information behandlas konfidentiellt och anonymiseras.

Personuppgifterna kommer att behandlas på följande sätt:

Personuppgifterna behandlas konfidentiellt och används enbart i forskningssyfte inom ramen för examensarbetet. Intervjuerna transkriberas och anonymiseras, vilket innebär att namn och andra identifierande uppgifter tas bort eller ersätts. Ljudfiler och transkriberingar lagras på ett säkert sätt och är endast tillgängliga för studiens författare. Materialet kommer att raderas efter att examensarbetet har slutförts och godkänts.

Vi delar inte dina personuppgifter med tredje part.

Lunds universitet, Box 117, 221 00 Lund, med organisationsnummer 202100-3211 är personuppgiftsansvarig. Du hittar Lunds universitets integritetspolicy på www.lu.se/integritet

Du har rätt att få information om de personuppgifter vi behandlar om dig. Du har också rätt att få felaktiga personuppgifter om dig själv rättade. Om du har klagomål på vår behandling av dina personuppgifter kan du kontakta vårt dataskyddsombud via dataskyddsombud@lu.se. Du har även rätt att inge klagomål till tillsynsmyndigheten (Integritetsskyddsmyndigheten, IMY) om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt.

Jag samtycker till att medverka i en studie om socialsekreterares erfarenheter av hot och våld i deras arbete.

Ort	Underskrift
Datum	Namnförtydligande

8.3 Bilaga 3 Intervjuguide

Intervjuguide

Syftet med studien är att belysa hur socialsekreterare upplever och hanterar hot och våld i sitt arbete samt vad dessa erfarenheter har för betydelse för deras yrkesutövning. Intervjun beräknas ta cirka 45–60 minuter och deltagandet är frivilligt. Du kan när som helst avbryta din medverkan utan att ange någon anledning. All information kommer att behandlas konfidentiellt och anonymiseras i studien.

Inledande frågor:

1. Kan du beskriva din nuvarande yrkesroll och dina arbetsuppgifter?
 - Hur ser en vanlig arbetsdag ut för dig?
2. Hur länge har du arbetat som socialsekreterare?
3. Inom vilket verksamhetsområde arbetar du?
 - Hur skulle du beskriva målgruppen du möter?

Tema 1: Erfarenheter av hot och våld

4. Vilka former av hot eller våld upplever du förekommer i ditt arbete?
 - Kan du ge exempel?
5. Hur upplever du frekvensen av sådana situationer?
 - Är det något som händer ofta eller mer sällan?
6. Har du upplevt att detta har förändrats över tid?
 - I så fall, på vilket sätt?
7. Hur brukar du tolka eller förstå sådana situationer i efterhand?

Tema 2: Betydelsen för arbete och arbetsmiljö

8. Kan du ge exempel på hur erfarenheter av hot och våld har påverkat ditt sätt att arbeta?
 - Har det påverkat hur du fattar beslut?
9. Hur har dessa erfarenheter påverkat ditt sätt att bemöta klienter?
 - Har du förändrat något i ditt förhållningssätt?
10. På vilket sätt påverkar sådana situationer din känsla av trygghet i arbetet?

- Finns det situationer där du känner dig mer eller mindre trygg?
- 11. Hur upplever du att arbetsmiljön påverkas, både för dig och dina kollegor?
- Pratar ni om sådana händelser i arbetsgruppen?
- Finns det något stöd från er chef och arbetsplatsen?

Tema 3: Erfarenheter av specifika händelser

- 12. Kan du beskriva en situation där du upplevde hot eller våld i arbetet?
- 13. Hur utvecklade sig situationen från början till slut?
- Vad var det som utlöste situationen?
- 14. Hur upplevde du situationen i stunden?
- Vad tänkte och kände du då?
- 15. Hur hanterade du balansen mellan din professionella roll och dina personliga reaktioner?
- 16. Hur ser du på situationen i efterhand?

Tema 4: Hantering och strategier

- 17. Kan du beskriva hur du brukar agera i en hotfull situation?
- Vad gör du rent konkret?
- 18. Hur resonerar du kring ditt agerande i stunden?
- Vad styr dina beslut?
- 19. Vilka strategier använder du för att förebygga att hotfulla situationer uppstår?
- Har du utvecklat dessa över tid?
- 20. Finns det något särskilt du gör i mötet med klienter för att minska risken för hot eller våld?
- Hur anpassar du ditt bemötande?
- 21. Har du fått något stöd eller utbildning som påverkat hur du hanterar dessa situationer?

Avslutande fråga

- 22. Finns det något ytterligare du vill tillägga som du upplever är viktigt i relation till ämnet?

