

“Du ska dö i veckan” - en studie om socialarbetares utsatthet för hot och fysiskt våld inom socialtjänsten.

Av:
Maria Berggren &
Isabell Cunningham



Handledare: Per Carlson
Södertörns Högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper
Kandidatuppsats 15.0 hp
Socionomprogrammet | Vårterminen 2019

Abstract

Work-related violence is a growing problem. The aim of this study was to investigate the extent to which social workers are exposed to threats and physical violence in Sweden, and comparing exposure units. The study also investigated attitudes that exists about threats and / or physical violence within the social services, whether it is a normalized phenomenon in the social services and how this affects the reporting inclination of social workers.

The survey is based on a survey of 139 social workers working within the social services.

The results showed that more than half of the respondents have been exposed to threats and / or physical violence and that threats were more common than physical violence.

The results indicated that there is a relationship between which unit the social worker worked on and the extent they were subjected to threats and physical violence. There was a greater tolerance to threats than to physical violence, even though the study indicated there were negative consequences of threats. The lower frequency of reporting threats by social workers could be because of they have normalized the problem. The study highlights that normalization of threats needs to be addressed in order to prevent the problem.

Keywords: Workplace threat and physical violence, social worker, social services, propensity, normalization

Title: "You are going to die this week" - A study about social workers' vulnerability to threats and physical violence in social services.

Number of words: 12 975

Sammanfattning

Arbetsrelaterat våld är ett växande problem. Syftet med denna studie var att undersöka i vilken omfattning socialarbetare utsätts för hot och fysiskt våld från klienter inom socialtjänsten i Sverige och jämföra utsattheten enheter emellan. Syftet är även att undersöka attityder som finns om hot och/eller fysiskt våld inom socialtjänsten, om det är ett normaliserat fenomen inom socialtjänsten samt hur detta påverkar anmälningsbenägenheten hos socialarbetare.

Undersökningen bygger på en enkätundersökning bland 139 socialarbetare som arbetade inom socialtjänsten.

Resultatet visade att över hälften av respondenterna har varit utsatta för hot och/eller fysiskt våld och där hot var mer vanligt förekommande än fysiskt våld. Resultatet visade att det finns ett samband mellan vilken enhet socialarbetaren arbetade på och vilken utsträckning de utsattes för hot och fysiskt våld. Det fanns en större tolerans gentemot hot än för fysiskt våld trots att det förekommer negativa konsekvenser av hot. Anmälningsbenägenheten av hot var låg bland socialarbetarna och normalisering av problemet kan vara en bakomliggande faktor. Studien vill belysa att normalisering av hot är ett problem som måste uppmärksammas för att kunna förebygga problemet.

Nyckelord: Arbetsrelaterat hot och fysiskt våld, socialarbetare, socialtjänst, anmälningsbenägenhet, normalisering

Titel: "Du ska dö i veckan" - en studie om socialarbetares utsatthet för hot och fysiskt våld inom socialtjänsten.

Antal ord: 12 975

Förord

Vi vill börja med att tacka alla er som valde att svara på enkäten som ligger till grund för denna undersökning. Sedan vill vi tacka vår handledare Per Carlson för all pepp, konstruktiv kritik och härliga kvantskämt. Stort tack till Cecilia för allt stöd. Det har periodvist varit tufft men överlag ett spännande och roligt arbete. Vi har arbetat tillsammans och vi delar ett lika ansvar med arbetet i uppsatsens olika delar. Sist, men inte minst, vill vi tacka varandra för ett gott samarbete.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problemformulering	1
1.2 Syfte	3
1.3 Avgränsningar	3
2. Kunskapsbakgrund	4
2.1 Omfattningen av hot och våld	4
2.3 Anmälningbenägenheten	6
2.4 Syn på hot och våld.....	7
2.5 Konsekvenser av hot och våld	8
2.6 Bakomliggande faktorer.....	9
2.7 Kritiska reflektioner	10
3. Metod.....	12
3.1 Utformning av enkäten.....	12
3.2 Begreppsbeskrivning och operationalisering	13
3.3 Urval och tillvägagångssätt	14
3.4 Analysmetodik.....	15
3.4.1 Studiens slutledningsform	16
3.5 Etiska överväganden	17
3.6 Metoddiskussion	18
3.6.1 Studiens kvalité	18
4. Resultat	21
4.1 Socialarbetarnas utsatthet	21
4.2 Bakomliggande faktorer.....	22
4.3 Attityder kring hot och fysiskt våld	26
4.4 Anmälningbenägenheten	28
5. Analys	31
5.1 Socialarbetarnas utsatthet	31
5.2 Bakomliggande faktorer.....	32
5.3 Attityder kring hot och fysiskt våld	35
5.4 Anmälningbenägenheten	36
5.5 Analyssammanfattning.....	38
6. Diskussion.....	40
6.1. Resultatdiskussion	40
6.2 Vidare forskning	42
7. Källförteckning	44
8. Bilagor	47

Bilaga 1	47
Informationsbrev:	47
Bilaga 2	49
Enkät	49

1. Inledning

Det vi ser när vi är ute på våra inspektioner är en hårt belastad personal. Nästa klient väntar, nästa utredning och så slutar det med att man tvingas lägga det som inträffat bakom sig. - Eva Karsten, inspektör, Arbetsmiljöverket (2016).

Novus utförde år 2017 en undersökning om hot och våld på arbetsplatsen på uppdrag av Akademikerförbundet SSR, där det framgår att socialsekreterare anser att hot och våld har ökat de senaste åren (Akademikerförbundet SSR 2017). Hot och våld mot socialarbetare är ett omdiskuterat ämne på den offentliga arenan sedan många år tillbaka. Hot och våld är även ett återkommande inslag på nyheterna.

Pojken ringde socialsekreteraren som var handläggare i hans ärende och sade att han skulle "slakta henne". Han skickade även sms där han hotade att misshandla henne. - Expressen augusti (2017)

1.1 Problemformulering

Brottsförebyggande rådet (BRÅ) gjorde år 2015 en granskning om yrkesgruppers utsatthet för hot och våld där det framkommer att socialsekreterare är en yrkesgrupp som är bland de mest utsatta för hot och våld (BRÅ 2015, s. 90-91). Det arbetsrelaterade våldet som socialarbetare utsätts för och upplever på sina arbetsplatser är ett förekommande fenomen som ökat på arbetsmarknaden generellt under de senaste decennierna (Wikman 2016, s. 50).

Konsekvenser av hot och våld går att granska utifrån olika perspektiv. Det framkommer exempelvis att hot och våld gentemot socialarbetare innebär ekonomiska konsekvenser för samhället i stort i och med att personal sjukskrivs (Hallberg 2011, s. 33). Problem som orsakas av hot och våld kan även analyseras utifrån ett demokratiskt perspektiv eftersom myndighetsutövningen kan påverkas och därefter rättssäkerheten (Wikman & Rickfors 2017, s. 8). Det har visat sig att osäkerheten som uppstår som en konsekvens av våld lett till att socialarbetare fattat felaktiga bedömningar och beslut i barnutredningar. Det innebär att fel insatser ges till familjer som en konsekvens av våld från klienter (Robson, et al. 2014, s. 933).

Anmälningssbenägenheten av hot och våld bland socialarbetare är låg (Padyab & Gazinour 2014, s 136). En förklaring till den låga anmälningssbenägenheten är att det finns en jargong bland socialarbetare om att hot och fysiskt våld är en del av jobbet (Zelnick, et al. 2013, s. 83). En annan orsak som lyfts fram angående den låga anmälningssbenägenheten är att socialarbetare inte vill framstå som okunniga eller mindre professionella (Zelnick, et al. 2013, s. 83). Dessa påståenden leder oss till hypotesen att socialarbetare tenderar att normalisera det våld de utsätts för. Inom den svenska kontexten finner vi också tecken på normalisering, då många våldsrelaterade händelser inte uppfattas som tillräckligt allvarliga att rapportera (BRÅ 2015, s. 45).

Vad som anses vara normalt eller ej är beroende av det sammanhang man befinner sig i. Sverige har olika lagar som reglerar hot och våld inom arbetsmiljön, exempelvis arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160) vilken sätter krav på arbetsgivaren om att skydda den anställda från eventuella risker. Trots att anmälningssbenägenheten bland socialarbetare generellt är låg, har det visat sig att svenska socialarbetare anmäler våld i större utsträckning än socialarbetare från andra länder (Padyab & Gazinour 2014, s 136). Men vad händer om man delar upp våld i två kategorier och sårar på hot och fysiskt våld? Kommer det uppstå skillnader när det kommer till anmälningssbenägenheten?

Internationell forskning visar att vissa grupper inom det sociala arbetet riskerar att utsättas för våldsamma klienter i större grad än andra. Socialarbetare som arbetar med barn och familjer är en särskilt utsatt grupp och forskare indikerar på att specialisering i sig utgör en risk för att utsättas för våld (Robson, et al. 2014, s. 925). Inom svensk forskning framställs ingen jämförelse mellan olika enheter, utan socialsekreterare presenteras som en och samma yrkesgrupp (BRÅ 2015, SSR 2017). Detta leder oss till frågan: Finns det skillnader mellan enheter inom den svenska kontexten?

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka omfattningen av klientrelaterat hot och fysiskt våld mot socialarbetare och jämföra utsattheten mellan socialtjänstens olika enheter. Syftet är även att undersöka vilka attityder det finns om hot och/eller fysiskt våld inom socialtjänsten, om problemet är ett normaliserat fenomen samt hur detta påverkar anmälningsbenägenheten. För att uppnå syftet ska följande frågeställningar besvaras:

- I vilken utsträckning utsätts socialarbetare för hot?
- I vilken utsträckning utsätts socialarbetare för fysiskt våld?
- Finns det skillnad av utsatthet mellan enheter?
- Vilka attityder om hot och fysiskt våld finns inom socialtjänsten?
- Hur påverkas anmälningsbenägenheten av en normaliserad syn på problemet?

1.3 Avgränsningar

Denna uppsats avgränsas genom att beskriva hot och fysiskt våld gentemot socialsekreterare utifrån en svensk kontext. Vi är medvetna om att utsträckningen av hot och fysiskt våld kan skilja sig åt beroende på vilken stad och kommun socialarbetaren arbetar på. I denna uppsats undersöks inte skillnader som kan uppstå vid jämförelse av olika geografiska områden inom Sverige.

Uppsatsen undersöker inte socialarbetarens upplevelse av hur hot och fysiskt våld påverkar denne känslomässigt eller i utförandet av sina arbetsuppgifter.

Uppsatsen avgränsas vidare genom att inte undersöka hur utveckling av hot och våld på arbetsplatsen sett ut över tid.

2. Kunskapsbakgrund

I detta kapitel presenteras olika teorier om hot och våld inom socialt arbete. Detta avsnitt kallas för kunskapsbakgrund. Materialet är inhämtat från forskningsartiklar som undersöker problemområdet samt litteratur som diskuterar olika teoretiska begrepp. Under granskning av texterna upptäcktes genomgående ämnen som nedan presenterar i olika teman. Kapitlet avslutas med kritiska reflektioner om valet av material och tillvägagångssättet vid insamling av det.

2.1 Omfattningen av hot och våld

Medan forskning visar på en trend där våld totalt i samhället minskar tycks det arbetsrelaterade våldet ha ökat under 1990-talet (Wikman 2016, s. 49). Vad beror denna ökning på? En förklaring är att uppfattningen av vad som definierar hot och våld har breddats. En lägre tolerans för våld medför en ökad anmälningsbenägenhet, vilket resulterar i att det uppmärksammas i större grad. En annan förklaring är att inskränkningar inom den offentliga sektorn lett till en högre arbetsbelastning, vilket skapar mer missnöje och frustration hos klienter (Wikman 2016, s. 53).

BRÅ (2015) visar i en rapport hur utsatthet för hot och våld ser ut bland olika yrkesgrupper, bland annat politiker, journalister och myndighetsanställda. Bland de socialarbetare som ingick i studien har 30% någon gång utsatts för hot och våld inom de senaste ett och ett halvt åren och av de som drabbats var hot vanligare förekommande än våld (BRÅ 2015, s. 11).

En studie jämför förekomsten och konsekvenser av våld mot socialarbetare i Iran och i Sverige. Resultatet visade att 68 % av de iranska socialarbetare som deltog någon gång utsatts för våld på arbetet de senaste 12 månaderna jämfört med 72 % av de svenska socialarbetare. De iranska socialarbetarna uppgav i högre grad att de mådde psykiskt dåligt som en konsekvens av våldet jämfört med de svenska. Trots olika regelverk länderna emellan var det ingen skillnad i förekomsten av våld bland socialarbetare (Padyab & Ghazinour 2014, s. 129).

Inom det sociala arbetets arbetsområden skiljer det sig även i omfattning av hot och våld. Forskare hävdar att det finns en ökad risk för våld beroende på vilket område som en socialarbetare specialiserat sig inom. Den grupp som framställs

som mest utsatt är de socialarbetare som arbetar med barn och familjer (Robson, et al. 2014, s. 925). I en annan rapport framkommer det att socialarbetare som arbetar med vuxna klienter rapporterat om våld på arbetsplatsen i högre utsträckning än de som arbetar med den äldre befolkningen (Zelnick, et al. 2013, s. 79).

2.2 Normer och Normalisering

I varje samhälle finns det olika normer som individen ofta följer utifrån kollektiva förväntningar som styrs av formella och informella regler. Normer är inte enbart bundna till ett geografiskt område, utan de skiljer sig åt beroende på vilken kontext individen befinner sig i. Vilka normer som råder i en viss kontext blir tydliga när någon bryter mot dem (Svensson 2007, s. 18). Samtidigt som det finns olika normer i ett specifikt sammanhang så finns det också motstridiga uppfattningar och tolkningar av dessa (ibid, s. 19).

Vi socialiseras in i normen genom att pröva och ompröva sätt att vara och tänka i mötet med andra. Normalitet utvecklas på så vis genom en anpassning till andras förväntningar (Svensson 2007, s. 20). Det sociala arbetet skulle kunna beskrivas som en praktik vilken har som syfte att forma och återanpassa individer, dvs. återigen normalisera in dem i samhället. Genom denna praktik så definieras därmed vad som är ett normalt och icke normalt beteende (Mattson 2007, s. 271). Den syn som socialarbetaren har på klienter skapar ett vi-och-dom-tänk, där socialarbetaren är makthavare och den hjälpsökande den utsatta. Socialarbetaren har således en problematiserande syn på klienten som i sin tur leder till att hen skapar kategoriseringar och stereotyper kring sin klientgrupp, exempelvis hur klienten bör agera eller hur hen ser ut (Denvall, et al. 2007, s. 289). Genom att se klienter som en avvikande grupp blir det därför inte märkvärdigt att socialarbetaren förväntar sig ett avvikande beteende ifrån dem.

Lundgren (2004) skriver om normaliseringsprocessen som sker när en kvinna utsätts för våld. I denna process så finns det ett stadie där den utsatta kommer fram till olika förklaringar om *varför* våldet uppstår, såsom att våldsutövaren befinner sig i en stressad arbetssituation (s. 13).

Socialarbetaren träffar människor som genomgår stressade situationer inom olika områden. Det kan handla om brist på ekonomiska resurser, psykisk eller

fysisk ohälsa, missbruk etc. Dessa situationer kan för socialarbetaren vara en förklaring till varför klienten utövar våld, vilket i sin tur blir ett steg in i normaliseringsprocessen.

Föreställningen vi har om oss själva kommer gå hand i hand med normaliseringen av våld (Lundgren 2004, s. 16). Socialarbetaren skolas tidigt in i hur hen bör vara och agera i mötet med klienter och redan då skapas en föreställning om att hen aldrig bör ha en dömande position gentemot klienter.

Vid första tillfället någon utsätts för våld kan händelsen leda till chock och sedan förvandlas till en känsla av att våldet inte kan accepteras. Efter upprepade gånger kommer våldet däremot upplevas som normalt och även något som förväntas ske (Lundgren 2004, s. 49). Det är av denna anledning som normalisering av våld definieras som en process, eftersom den är aktiv och internaliseringen sker gradvis (ibid, s. 61).

2.3 Anmälningbenägenheten

Det framkommer av både internationell och svensk forskning att socialarbetare sällan anmäler händelser då de utsatts för hot och våld. Det visar sig även att rapportering av hot och våld skiljer sig åt beroende på kontext. I rapporten från BRÅ (2015) framkommer det att majoriteten av respondenterna rapporterade incidenter efter hot och våld, dock är det inte vanligt att det görs en polisanmälan. Det framkommer även att fysiskt våld rapporteras oftare än hot, och att hot rapporteras mer än trakasserier, trots att trakasserierna många gånger har lett till negativa konsekvenser för de utsatta (s. 14).

Svensk och internationell forskning visar att den rådande underrapporteringen inom myndigheter kan bero på att många känner att det inte är någon idé att göra en rapport eftersom det ändå inte leder någonvart. Trots riktlinjer för hur personer ska agera vid kritiska incidenter betraktas dessa riktlinjer mer som ett krav från ledningen och inte som en möjlig väg till att åtgärda problemet (Wikman & Rickfors 2017, s. 36).

Som vi nämnde ovan skiljs omfattningen av rapportering åt mellan olika länder och en avgörande faktor som spelar roll är hur grov incidenten varit. Bland de svenska socialarbetare som utsatts för grövre hot eller en kombination av hot och fysiskt våld uppgav alla att de rapporterade om händelserna för en chef. Dock

framkom det att det dröjde olika länge innan de fick någon hjälp (Padyab & Ghazinour 2014, s. 136). Forskarna menar att svenska socialarbetare visade en större anmälningsbenägenhet när de utsatts för hot och våld från klienter jämfört med de iranska. Detta förklarar forskarna kan bero på att det svenska rättssystemet skiljer sig åt från det iranska (ibid, s. 137). Den svenska arbetsmiljölagen lägger ett stort ansvar på arbetsgivaren- bland annat ska arbetsgivaren se till att lagen efterlevs, i annat fall kan hen dömas inför rätten (Wikman & Rickfors 2017, s. 8).

Oavsett om arbetsplatsen har säkerhetsrutiner eller inte kring hur hot och våld ska hanteras så är det viktigt att dessa rutiner är inplanterade inom organisationen, annars glöms anmälan bort. Forskare har kommit fram till att socialarbetare är stressade och upptagna av att fortsätta sitt arbete, vilket hindrar dem från att rapportera incidenter. Det framkommer även att ytterligare en avgörande faktor om det gjordes en rapport eller inte var en rädsla att betraktas som en mindre bra socialarbetare (Zelnick, et al. 2013 s. 81). Socialarbetare som blivit utsatta för hot och våld av klienter tar även ofta på sig ansvaret för händelserna och skyller på sig själva för deras utsatthet, vilket leder till att de inte rapporterar händelsen (Padyab & Gazinour 2014, s. 131).

Om rapportering av våldsrelaterade incidenter blev vanligare skulle problemet få en större uppmärksamhet. Det i sin tur leder till en ökad förståelse och kunskap för hur hot och våld kan förutses, hanteras men även förebyggas (Wikman & Rickfors 2017, s. 23). Feedback och efterföljande åtgärder från ledningens håll kan vara ett sätt att öka rapporteringen av arbetsrelaterat våld (ibid, s. 36).

2.4 Syn på hot och våld

Samhällets normer och värden har stor betydelse för hur människor uppfattar hot och våld. Dessa normer och värden kommer vara betydande för vad som anses vara normalt och icke normalt.

Socialarbetare i Sverige är skyddade av olika lagar vid hot och våld, vilket i sin tur leder till en lägre acceptans vid utsatthet för detta (Wikman & Rickfors 2017, s. 9). Trots detta skydd finns det en lägre benägenhet att rapportera hot. Att hot ibland inte ses som tillräckligt allvarligt bland arbetstagande kan bero på att arbetsrelaterat hot upplevs som något normaliserat (Wikman & Rickfors 2017, s. 45). Forskare menar att hot är allvarligt just för att det ses som en del av jobbet

och bidrar till en kultur av att inte ta det på allvar (Robson, et al. 2014, s. 933). För personal på ett äldreboende var våld exempelvis ett normalt inslag i deras arbete och de våldsamma incidenterna från boenden ursäktades. Detta kan tolkas som att personalen normaliserar våldet de utsätts för. Genom att de ursäktar själva våldet, samt genom att de inte ser sig själva som offer eller de som utsatt dem som förövare (Hallberg 2011, s. 21).

Socialarbetaren lär sig under utbildningen att möta klienten där denne befinner sig och samtidigt undvika en dömande position. Om en socialarbetare sedan blir utsatt för våld av klienten kan detta skapa interna konflikter hos socialarbetare (Savaya, et al. 2011, s. 63). Socialarbetare kan känna skuld känslor efter att ha utsatts för klientens aggressivitet, dels skam för att ha blivit utsatta men även för att de inte kunnat göra tillräckligt i situationen (ibid. s. 70). Inom socialt arbete råder ett klientcentrerat fokus, där utgångspunkten är att värna om klientens bästa. Det finns en rädsla att åtgärderna som arbetsplatsen kommer åta för att skapa en säkrare arbetsplats efter en våldsincident kan inskränka på socialarbetarens möjlighet att arbeta tillsammans med klienten (Zelnick, et al. 2013, s. 83).

2.5 Konsekvenser av hot och våld

Ett tema som framkommer i tidigare forskning är konsekvenser som våldet medför. Konsekvenserna beskrivs utifrån individuella, organisatoriska samt strukturella perspektiv.

Det individuella perspektivet beskriver hur hot och våld påverkar socialarbetaren på olika sätt såsom ökade fysiska och psykiska besvär. Hot och våld kopplas exempelvis ihop med ökad stress hos socialarbetaren. En människa som utsätts för stress under en längre tid ökar risken för att utveckla psykisk ohälsa (Savaya, et al. 2011, s. 63). Om dessa direkta effekter inte bearbetas i tid kan de leda till långtidseffekter såsom utbrändhet, hjälplöshet, trötthet och långvarig frånvaro från arbetet (Enosh, et al. 2012, s. 1131).

Fysiska och psykiska besvär som påverkar socialarbetaren negativt på individnivå medför även negativa konsekvenser för organisationen i stort. Organisationen kan därför inte begränsa sig till att enbart ge stöd till den socialarbetaren som blivit utsatt för hot eller våld utan stödet måste ges i grupp för att undkomma negativ energi och sämre arbetsmiljö (Enosh, et al. 2012, s. 1132).

Långtidseffekten på organisationsnivå leder till hög personalomsättning, utbrändhet, minskat arbete på grund av låg arbetsmoral samt brist på förtroende gentemot chefer och organisationen (ibid, s. 1132). Organisationer som drabbas av negativa konsekvenser hot och våld medför kan även drabba klienterna då de kan få ett sämre bemötande och service från organisationen (ibid, s. 1138).

2.6 Bakomliggande faktorer

Det arbetsrelaterade våldet är ett fenomen som växer både i Sverige och internationellt. Forskare skriver att det är olika bakomliggande faktorer som påverkar hot och våld. Hallberg (2011) menar att unga samt oerfarna arbetare löper en större risk för utsatthet (s. 5). Själva arbetsmiljön pekas också ut som en påverkande faktor. Socialarbetare har krav på sig att arbeta med effektivitet inom organisationen, vilket kan leda till ökad stress bland de anställda, vilket i sin tur kan försämra relationen med deras klienter (Savaya, et al. 2011, s. 63).

Den offentliga sektorn är sedan 80-talet starkt influerad av New Public Management (NPM) som hämtar inspiration och idéer från näringslivet. Syftet med NPM är att organisationer inom den offentliga verksamheten ska styras mer som ett företag där insatser ska mätas och där resultaten visar om målen uppnåtts. Konsekvenser av NPM är ett ökat administrativt arbete bland anställda inom människobehandlande organisationer och de som sitter i ledningen har inte nödvändigtvis en utbildning inom det sociala arbetet. En del av målet med NPM var att brukarna skulle få ett större inflytande och betraktas som en konsument (Denvall, et al. 2007, s. 295–296). Det har sedan visat sig att utfallet av NPM inte inneburit några tydliga framsteg i vare sig kvalitet och effektivitet (Sandberg 2014, s. 9). NPM leder således till att socialarbetare har mindre tid att ägna åt kontakt med klienter.

Klienter som kommer i kontakt med socialtjänsten är ofta stressade och befinner sig i kris. En hög arbetsbelastning och en ökad stressnivå bland socialarbetare, i kombination med myndighetsutövning, kan vara en bakomliggande faktor till att hot och våld är ett vanligt förekommande fenomen (Hallberg 2011, s. 20).

Stor del av det sociala arbetet och myndighetsutövning innebär inskränkning i en annan människas privatliv. Socialarbetaren har även i vissa fall som uppgift att kontrollera vissa uppgifter som för individen kan kännas integritetskränkande

(Padyab & Gazinour 2014, s. 131). Det kan exempelvis handla om att utreda klientens ekonomiska situation, allt från att kontrollera bankuppgifter till att undersöka klientens tillgångar i hemmet. Det framkommer även att hot och våld som sker ofta beror på exempelvis ett negativt beslut och drivs ofta av ilska och frustration (BRÅ 2015, s. 13).

Det går att urskilja vissa grupper som anses mer benägna att utsätta socialarbetare för våld. De olika grupperna består av personer med psykisk ohälsa, demens samt människor som befinner sig i missbruk (Hallberg 2011, s. 5).

Socialarbetare som arbetar med den vuxna befolkningen jämfört med äldre befolkningen utsätts i högre grad för våld (Zelnick, et al., 2013 s. 79). Samtidigt har en annan rapport gjort en kritisk granskning av flera olika rapporter och kommer fram till att socialarbetare som är inriktade på att arbeta med barn och familjer utsätts i högre grad för våld än andra socialarbetare (Robson, et al. 2014, s. 932). Tvångsomhändertaganden av barn visar sig vara ett riskfyllt uppdrag socialarbetare har som i hög grad leder till utsatthet för våld. Att utreda familjers omsorgsförmåga innebär mycket känslor och maktlöshet hos klienten och det råder en ojämn maktbalans mellan socialarbetaren och klienten. Chefer på socialkontor diskuterar att klientens aggressiva beteenden kan ses som ett sätt att ta tillbaka makten de förlorat (Robson, et al. 2014, s. 932).

2.7 Reflektioner

Vid sökandet efter relevanta forskningsartiklar gjordes vissa avgränsningar. För att få relativt färsk forskning avgränsades sökningen i tid, där 10 år ansågs vara en rimlig tidsbegränsning. Ett annat krav som sattes upp var att alla forskningsartiklar skulle fokusera på socialarbetare. Det var begränsat med svenska forskningsartiklar, därför används även svenska rapporter som inte enbart skriver om socialarbetare utan även om andra yrkesgrupper. Hallbergs (2011) rapport riktar främst in sig på arbeten inom vård och omsorg och majoriteten av yrkesgrupperna som lyfts fram i rapporten är personal som arbetar inom sjukvård. Vi tänker dock att det som framkommer i rapporten går att relatera till det sociala arbetet då det sker en viss typ av omsorgsarbete inom socialt arbete. Vi tänker också att konsekvenser av hot och våld har liknande effekter oavsett yrkesgrupp.

Majoriteten av artiklarna är internationella. Villkoren för socialt arbete kan se olika ut länder emellan och socialarbetarens arbetssituation kan variera. Detta har funnits i åtanke vid genomgång av tidigare forskning. Så hur väl stämmer resultaten och slutsatserna i de internationella forskningarna överens med den svenska kontexten? Det som framkommit är att problemet med hot och våld från klienter inom socialt arbete har liknande mönster och förklaringar oavsett kontext. När det kommer till konsekvenser av hot och våld är det viktigt att vara medveten om att det rättsliga skyddet ser annorlunda ut. I Sverige har arbetsgivaren ett helt annat ansvar när det kommer till arbetsrelaterat våld, socialarbetare som är sjukskrivna från jobbet på grund av utsatthet får också ekonomiskt stöd av det offentliga socialförsäkringssystemet. I andra länder ser det annorlunda ut vilket kan innebära att konsekvenserna för socialarbetarna och organisationen efter utsatthet är värre jämfört med Sverige.

Lundgren (2004) behandlar i sin bok begreppet normalisering. Den är främst inriktad på att förklara könsrelaterat våld. Den delen som är applicerbar inom denna studie är den som beskriver våldets normaliseringsprocess, då vår uppfattning är att processen som beskrivs går att applicera på andra situationer än våld i nära relationer.

3. Metod

I detta avsnitt presenteras studiens forskningsmetod och hur insamlingen av data gått till. Efter det beskrivs operationaliseringen och begreppsdefinitioner, urval och analysmetodik. Det kommer även föras en diskussion om etiska överväganden samt en diskussion kring studiens kvalitet utifrån vald metod. För att ta del av enkäten i sin helhet, se bilaga 1 och 2.

3.1 Utformning av enkäten

Insamlingen av data har skett via en enkätundersökning med hjälp av Google Formulär som verktyg. Innan enkäten skapades bestämdes vilken information som behövdes för att besvara studiens frågeställningar. Det är viktigt att frågorna och svaren i en enkät utformats på ett så konkret och enkelt sätt som möjligt, eftersom respondenterna inte har möjlighet att ställa frågor om en fråga uppfattas som oklar. För att formulera tydliga frågor och svar utgick vi från vissa krav som Jacobsen (2012) skriver är viktigt att tänka på vid utformning av en enkätundersökning.

I största möjliga utsträckning har ja- och nej-frågor undvikits, då den typ av frågor inte bidrar till några djupa svar samt att det sällan är så enkelt att åsikter kan besvaras genom dessa svar (Jacobsen 2012, s. 191). Vi har därför valt att ha fler svarsalternativ där respondenterna får skatta sina svar mellan 1–4, där 1= instämmer inte alls och 4= instämmer helt. Det fördes även en diskussion om huruvida det borde finnas en neutral kategori eller ett "vet inte" alternativ som svar. Enligt Jacobsen är det upp till forskaren själv att välja om detta ska finnas som svarsalternativ eller inte och det finns både fördelar och nackdelar vilket val som än görs (Jacobsen 2012, s. 199). I största utsträckning undveks en neutral kategori och svar som "vet ej" då detta kan innebära att respondenterna kan frestas till att inte ta ställning till frågor eller inte orkar tänka efter. Nackdelarna med att välja bort detta är att respondenterna tvingas till att ta ställning till ett påstående de kanske inte har någon åsikt om eller vet vad de ska svara. Vi utgår dock från att respondenterna som denna enkät riktar sig till kan ta ställning och i någon utsträckning har åsikter om frågorna. Om respondenterna inte velat svara

på några av svarsalternativen har de haft möjlighet att avbryta sitt deltagande i undersökningen.

Innan enkäten skickades ut fick tre personer testa enkäten för att se hur konkreta och tydliga frågorna var samt att det fanns svarsalternativ som var passande, sedan skickades den till vår handledare för godkännande.

3.2 Begreppsbeskrivning och operationalisering

Som tidigare nämndes under avsnittet kunskapsbakgrund har människor olika inställningar gentemot hot och fysiskt våld. I denna studie har begreppen särats på eftersom fysiskt våld oftare tas på större allvar än hot trots att båda är en form av våld.

Hot syftar i denna studie på verbalt eller skriftligt hot, direkt eller indirekt hot om fysiskt våld, kränkningar, trakasserier samt våld mot föremål eller liknande. Fysiskt våld innebär att orsaka fysisk skada genom slag, sparkar, knuffar, att bli fasthållen, tillgripa föremål för att skada socialarbetaren eller liknande.

Denna studie syftar bland annat till att undersöka om hot och fysiskt våld från klienter är normaliserat bland socialarbetare inom socialtjänsten. För att kunna undersöka normalisering måste begreppet operationaliseras, vilket innebär att göra ett begrepp mätbart (Eliasson 2018, s. 12). Vi har operationaliserat begreppet normalisering av hot och fysiskt våld genom att undersöka attityder på arbetsplatsen kring hot och fysiskt våld från klienter. Respondenterna har fått svara på olika påståenden i en så kallad Likertskala, vilket innebär att respondenterna kan skatta sina svar på en skala, där siffror ger olika poäng (Bryman 2018, s. 204). Exempel på frågor som ställts i enkäten och där respondenterna har kunnat skatta hur väl de instämmer eller inte instämmer på påståendet är: *Det finns en attityd på arbetsplatsen "att lite får man tåla" när det gäller hot/fysiskt våld från klienter samt det finns en skämtsam jargong kring hot/fysiskt våld från klienter på arbetsplatsen.* Respondenterna har sedan fått svara mellan 1 till 4 där 1= instämmer inte alls och 4= instämmer helt. Anledningen till att respondenterna enbart kunnat ställa sig mellan 1 och 4, är som nämndes ovan, för att undvika att respondenterna inte tar ställning genom att lägga sig på en mittenkategori. Exempel på andra frågor som ställdes för att mäta attityder kring hot och våld bland socialarbetare, var följande påståenden *Det är*

skamligt att berätta om incidenten för kollegor och chefer med svarsalternativ 1 till 4 där 1= instämmer inte alls och 4= instämmer helt. För att undersöka omfattningen av hot och våld har respondenterna fått frågan om de någon blivit utsatta för hot och fysiskt våld samt hur många gånger detta har inträffat.

3.3 Urval och tillvägagångssätt

Det var totalt 139 personer som deltog i undersökningen och som därmed utgör studiens urval. Populationen i denna studie är socialsekreterare och biståndshandläggare som arbetar inom socialtjänsten i Sverige, vilka kallas för socialarbetare. Med klient menas de människor som är mottagare av socialtjänstens insatser.

Urvalsprocessen har gått till på tre olika sätt. Det första som gjordes var att enkäten delades i Facebookgruppen *Socionom*, ett diskussionsforum som främst riktar sig till socionomer och socionomstudenter. Det andra tillvägagångssättet var genom att enkäten mejlades till tre enhetschefer på olika socialkontor, och som i sin tur mailade den till andra avdelningar och medarbetare. För att få en ännu större spridning av enkäten delades den med våra vänner och bekanta som har kontakter inom socialtjänsten.

Utifrån studiens urval är det svårt att uttala sig om en tydlig population eftersom enkäten har varit tillgänglig till alla som den delats med. De första frågorna fick respondenterna svara på vilken avdelning de arbetar på, hur många år de har arbetat där samt hur många år de arbetat inom socialtjänsten.

Genom att mejla enhetschefer på socialtjänsten som i sin tur skickade ut den till kollegor, kan vi med stor säkerhet säga att det är just socialsekreterare och biståndshandläggare som nåtts av den. Däremot kan vi inte med lika stor säkerhet påstå att det endast är studiens tänkta population som svarat när enkäten delades i Facebookgruppen *Socionom*. Den har där varit tillgänglig för personer som inte arbetar inom socialtjänsten och det kan innebära att andra personer har svarat på enkäten av ren nyfikenhet eller andra skäl. Trots att webbenkäter kan innebära vissa risker med exempelvis urvalet så är ett effektivt tillvägagångssätt. Svarsfrekvensen kan även bli högre eftersom den är enkel att besvara.

3.4 Analyismetodik

När enkätfrågorna samlats in, stängdes webbundersökningen och data fördes direkt över till analysprogrammet SPSS 25.0. Utifrån att en stor del av svaren var i form av text omvandlades dessa till siffror, till exempel, Ja=1, Nej=2.

Efter att alla svar omvandlats till siffror, omkodades vissa variabelvärden. Det är vanligt att omkoda för att underlätta analysen och få en mer överskådlig presentation. Det innebär att flera variabelvärden slås ihop och bildar en ny kategori (Djurfeldt, et al. 2018, s. 73). Enheter var en variabel som kodades om, där *Äldreomsorgen*, *LSS* och *Socialpsykiatrin* blev till en ny kategori, detta då det var få som hade svarat att de arbetar inom dessa enheter jämfört med resterande enheter. Den omkodade kategorin kallar vi *ÄLS. Vuxenheten och Ekonomiskt bistånd* omkodades till en kategori som kallades *Vuxen. Barn och unga (BoU)* kodades inte om då den största delen av respondenterna tillhörde den enheten, vidare i studien kallas kategorin för BoU. Det var ingen som svarade att de arbetade på socialjouren, därför är denna kategori borttagen.

Till frågan om hur många år socialarbetare arbetat på sin nuvarande arbetsplats har variabelvärdena *mindre än 1 år* och *1-3 år* kodats om till en ny kategori som kallas *0-3 år*. Variabelvärdena *3-6 år* och *över 6 år* har kodats om till en kategori som kallas *4 år och över*.

Enkäten har skalskattningsfrågorna, där respondenterna tagit ställning till olika påståenden och skattat sitt svar mellan 1= instämmer inte alls och 4= instämmer helt. Dessa fyra olika variabelvärden har omkodats till två nya variabelvärden. Ett exempel är påståendet *det är skamligt att berätta om incidenten för chefer* där variabelvärde 1 utgör kategorin *instämmer inte alls* samt resterande (2–4) utgör en kategori som kallas *instämmer något*.

I en univariat analys eller beskrivande statistik kan omfattningen beskrivas av ett problem genom att undersöka en variabels värde och jämföra den med en annan variabel (Djurfeldt, et al. 2018, s. 39). Studien kommer dels presentera i vilken utsträckning socialarbetare blir utsatta för hot och fysiskt våld med hjälp av en univariat analys och resultatet presenteras i stapeldiagram, där höjden på staplarna påverkas av antalet svar i procent.

Med hjälp av en bivariat analys undersöks sambandet eller korrelationen mellan två variabler och den eventuella orsaksrelationen, $x \rightarrow y$. Exempelvis undersökts

om enheten socialarbetaren arbetar på är relaterat till utsatthet för hot och våld. När sambandet mellan två variabler undersöks måste frågan ställas om resultatet är ett orsakssamband, eller om samvariationen är ett skensamband. Skensamband innebär att sambandet sker av en ren tillfällighet eller beror på slumpen (Djurfeldt, et al. 2018, s. 137).

Även om ett samband finns så är olika fenomen mer komplexa än att $X \rightarrow Y$. Samband som upptäcks har ofta flera orsaksförklaringar än vad en bivariat analys kan antyda. Det kan i vissa fall handla om indirekta samband, vilket innebär att flera variabler kan påverka eller orsaka ett resultat (Eliasson 2013, s. 91). Vissa variabler påverkar varandra i en riktning, medan andra motverkar varandra. En multivariat analys ger möjlighet till att bättre kunna förstå den komplexa bilden bakom olika orsakssamband. I en multivariat analys tillsätts en kontrollvariabel eller testvariabel (Z). Med hjälp av denna kontrollvariabel kommer eventuella förändringar i originalsambandet dvs. sambandet mellan $X \rightarrow Y$ undersökas. En kontrollvariabel kan avslöja skensamband (Djurfeldt, et al. 2018, s. 269). Om det exempelvis syns ett samband mellan enhet och utsatthet i den bivariata analysen, så kan det undersökas om sambandet påverkas av ytterligare en faktor som arbetslängd (Z).

Vid sambandsanalyser kan förhållandet mellan två variabler testas med genom ett chi2-test för att se om sambandet sannolikt beror på slumpen eller ej. Chi2 är ett testmått som används för att förkasta nollhypotesen, dvs. den hypotes som menar att det inte finns något samband mellan de variabler som undersöks (Eliasson 2018, s. 102). Genom SPSS har ett Chi2-test utförts för att upptäcka eventuella skensamband. Viktigt att betona är att det inte går att avfärda nollhypotesen vid en enda undersökning (ibid. s. 103). Av denna anledning blir tidigare forskning centralt för att kunna argumentera för de samband som resultaten visar.

3.4.1 Studiens slutledningsform

Slutledning handlar om att utgå från enskilda observationer och att sedan dra generella slutsatser om dessa (Danermark 2013, s. 40). Slutledningsformer kan se ut på olika sätt. Att hot och våld inom socialtjänsten är vanligt förekommande vet vi genom förkunskaper och uppmärksamhet i media. För att fördjupa kunskapen ytterligare lästes forskningsartiklar inom området. Utifrån dessa artiklar kunde vi

urskilja vissa återkommande mönster som sammanställdes i olika teman, dessa beskrivs under kapitlet *Kunskapsbakgrund*. Denna studies ansats skulle kunna beskrivas som abduktiv. En abduktiv ansats innebär en slags pendling mellan teori och empiri (Danemark 2013, s. 41). Här följer ett exempel på hur detta har gått till: Resultatet visade att det skiljde sig markant i utsatthet mellan enheter. Detta var en av studiens hypoteser som testades, men vi hade inte hittat någon teoretisk kunskap i tidigare forskning som kunde förklara resultatet. Vi var tvungna att leta efter ytterligare forskning som kunde förklara varför omfattningen av hot och våld kan skilja sig mellan olika enheter. En annan hypotes som testades var om det fanns något samband mellan antalet gånger en socialarbetare utsatts för hot/ våld och i vilken utsträckning socialarbetare anmälde incidenten. Detta var ingen hypotes som varit med från början i forskningsprocessen utan något som testades fram i SPSS. Resultatet som visades saknade en teoretisk förklaring vilket fick oss att läsa på mer om vad konsekvenserna blir av att utsättas upprepade gånger för hot och fysiskt våld. Detta ledde oss till Eva Lundgrens bok (2004) om våldets normaliseringsprocess.

3.5 Etiska överväganden

Vid en enkätundersökning är det viktigt att förhålla sig till vissa forskningsetiska principer. Enligt Vetenskapsrådet (2017) är det viktigt med frågor som rör hur människor i undersökningen behandlas och forskaren har ansvar för att forskningen bedrivs i enhet med de forskningsetiska kraven som ställs (Vetenskapsrådet 2017, s. 12). Vid insamlingen av empirin till denna undersökning har respondenterna förblivit anonyma, vilket dem har informerats om. Från och med maj 2018 finns en ny förordning om dataskydd som vi har behövt ta hänsyn till vid vår datainsamling (Vetenskapsrådet 2017, s. 71). Detta har inneburit att inga personuppgifter har samlats in enligt den europeiska dataskyddsförordningen (GDPR). Med personuppgifter menas uppgifter som gör det möjligt att direkt eller indirekt identifiera en person som exempelvis namn, personnummer, e-postadresser, postnummer, IP-adresser (Södertörns högskola 2018). Respondenterna har även informerats om studiens syfte och att deras

medverkan är helt frivillig och kan avbrytas när som helst, vilket är i enlighet med den etiska koden (Vetenskapsrådet 2017, s. 13).

3.6 Metoddiskussion

Kvaliteten i en undersökning påverkas av reliabilitet, validitet och generaliserbarhet. Hur arbetet med alla delar av undersökningen gått till påverkar studiens kvalitet på ett eller annat sätt.

3.6.1 Studiens kvalitet

Utifrån denna studies urval går resultatet endast att generalisera till de personer som deltog i undersökningen och inte till övriga socialarbetare (Bryman 2018, s. 216). Det kan vara så att majoriteten av de som är aktiva och deltar i en enkätundersökning på Facebook representerar en viss generation, vilket genererar ett urvalsfel som inte är representativt för alla socialsekreterare och biståndshandläggare i Sverige. För att minska risken för urvalsfel krävs det att en studie ska göra ett sannolikhetsurval, att data är slumpmässigt inhämtad och speglar resterande populationen på ett representativt sätt. Genom ett sådant tillvägagångssätt kan forskare generalisera sina resultat till populationen (Bryman 2018, s. 227). Syftet med denna studie var inte att uttala sig om hela populationen, däremot kan resultatet generera hypoteser och väcka ett intresse för vidare forskning.

Som vi nämnde ovan under *Urval och tillvägagångssätt* går det inte att kontrollera om det är socialsekreterare och biståndshandläggare som svarat på undersökningen. Urvalet i denna studie kan därför påverka studiens reliabilitet. Detta innebär att om studien skulle göras om så går det inte att kontrollera att det är samma urval som är med och resultatet skulle därför möjligtvis se annorlunda ut.

Eftersom populationens storlek i denna studie inte gått att kontrollera, blir det även omöjligt att presentera bortfall (Bryman 2018, s. 250–251). Detta eftersom det inte går att fastställa hur många som aktivt valt att inte svara, eller som har börjat svara och sedan valt att avbryta undersökningen av olika anledningar.

Det var en ojämn fördelning i representationen mellan hur respondenterna arbetade på de olika enheterna. Ett bortfall av en viss grupp, som i detta fall vissa

enheter, kan ha en betydelse för studiens kvalitet (Djurfeldt, et al. 2018, s. 108). Av respondenterna var de enbart 3,6% (n=5) som arbetade på Socialpsykiatrin, 6,5% (n=9) arbetade på LSS och 9,4% (n=13) arbetade på Vuxen. Det är viktigt att vara medveten om att dessa grupper är underrepresenterade i denna studie. För att kunna analysera de olika enheterna slogs olika enheter samman. Hur detta gjordes beskrivs i avsnittet *Analysmetodik*.

Reliabilitet mäter hur pålitlig undersökningen är (Eliasson 2013, s. 14). Eftersom data samlats in med hjälp av enkäter är utformningen av dessa en stor och viktig del som är avgörande för kvalitén i denna studie. En av styrkorna med att intervjua genom enkäter är att respondenterna inte har påverkats av någon intervjuareffekt. Detta innebär att respondenterna inte anpassar svaren efter vad de tror att forskaren vill höra (Bryman 2018, s. 287).

Av den information som framkommer i metodlitteratur hävdas att det inte finns en rätt väg att gå vid utförandet av enkäter, utan det är upp till forskarna själva att välja och oavsett val kommer det finnas positiva och negativa aspekter. Ett exempel är huruvida det skulle finnas flervalssvar på vissa frågor där kategorier som "vet ej" fanns som alternativ. Vi valde att i största utsträckning inte ha flervalssvar för att undvika svar där respondenterna inte tagit ställning. Ett undantag som gjorts är vid frågan om kön, vilken innefattar fler svarsalternativ än enbart man och kvinna. Kön kan ha olika betydelser för människor och därför valde vi att fråga vilket kön respondenterna identifierar sig med. Bland de olika svarsalternativen fanns exempelvis "vill ej svara" och "osäker". Vi valde att ha flera svarsalternativ för att inte exkludera de personer som är osäkra eller inte vill svara av olika anledningar. Detta har inte någon betydelse för studiens resultat eftersom kön inte analyseras, men kan ha varit viktig för svarsfrekvensen då vissa respondenter valde ett annat alternativ än man eller kvinna och därmed kände sig inkluderade.

Reliabiliteten påverkas även av hur mätningarna har utförts och hur pass noggrant de har bearbetats. I metoddelen har vi försökt vara så transparenta som möjligt i hur vi gått tillväga, i allt från utformningen av enkäten till insamlingen av data, vilket stärker studiens reliabilitet.

Vid omkodningen av variabelvärden upptäckte vi att svarsalternativ på två frågor i enkäten inte var ömsesidigt uteslutande varandra. Med ömsesidigt uteslutande menas att svaren inte ska överlappa varandra så att respondenterna

lika gärna kan kryssa för ett svar som ett annat (Jacobsen 2012, s. 139). Dessa frågor var *hur länge har du arbetat på din arbetsplats* och *hur många år har du jobbat inom socialtjänsten*, där svarsalternativen var 1–3 år och 3–6 år. Detta innebär att det finns en risk att respondenter som enbart arbetat 3 år och kryssat för svarsalternativ 3–6 år sedan blivit omkodade till den nya kategorin *4 år och över*. Det är viktigt att vara medveten om det eftersom det kan påverka studiens resultat.

Vid utformandet av enkäten togs inte tidsaspekten för utsatthet med. Exempelvis så formulerades frågan *hur många gånger har du utsatts för hot på din nuvarande arbetsplats?* I och med att den inte är begränsad inom en viss tidsram (tex: de senaste 2 åren) så går det inte att avgöra *när* socialarbetaren blivit utsatt. Det innebär att respondenterna kan ha utsatts för hot flera gånger i början av sin karriär men ingenting de senare åren. Detta är, å andra sidan, något som funnits i åtanke vid analys av resultatet och vid jämförelse med andra studier.

Figureerna och tabellerna har räknats ut automatiskt av SPSS vilket betyder att resultatet som visas inte påverkats av den mänskliga faktorn. Inmatningsfel eller skrivfel kan uppstå genom att det skrivs en siffra för mycket när data skrivs över till ett datorprogram och som kan påverka resultatet (Djurfeldt, et al. 2018, s. 109). Risken för detta har minimerats då överföringen av data skedde automatiskt från Google Formulär till analysprogrammet SPSS.

Beroende på hur hög reliabilitet en undersökning har desto högre validitet får den (Eliasson 2013, s. 16). Validitet handlar om hur giltig undersökningen är och ifall den mäter det den är avsedd att mäta. Det som kan påverka validiteten är exempelvis hur väl begreppen lyckas operationaliseras (Eliasson 2013, s. 17). Vi tänker att attityder kan mäta hur normaliserat begreppen hot och fysiskt våld är.

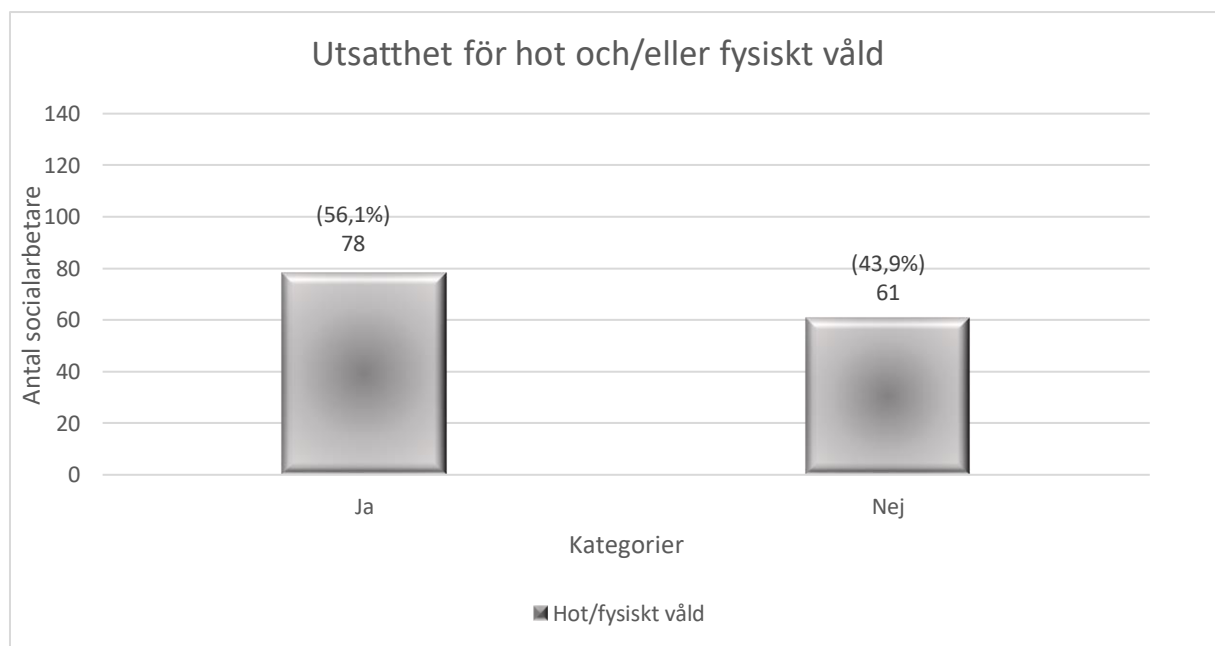
Det framkommer av tidigare forskning att attityder som handlar om att våld är en del av jobbet bland socialarbetarna påverkar hur pass allvarligt problemet uppfattas vara. Vi har även valt att vara tydliga med hur vi definierar begreppen hot och fysiskt våld i början av enkäten vilket minimerar risken för egna tolkningar av respondenterna.

4. Resultat

I detta avsnitt presenteras resultatet i form av figurer och tabeller. Utsatthet i detta fall innebär antingen att socialarbetaren varit utsatt för hot eller fysiskt våld, men de kan även ha varit utsatta för både och. Resultaten presenteras i både procent samt antal enheter. I vissa figurer och tabeller förekommer ett bortfall på 43% (n=61) eftersom ett avsnitt i enkäten bara besvarades av de som varit utsatta för hot och/eller fysiskt våld. Dessa tabeller kommer markeras med *.

4.1 Socialarbetarnas utsatthet

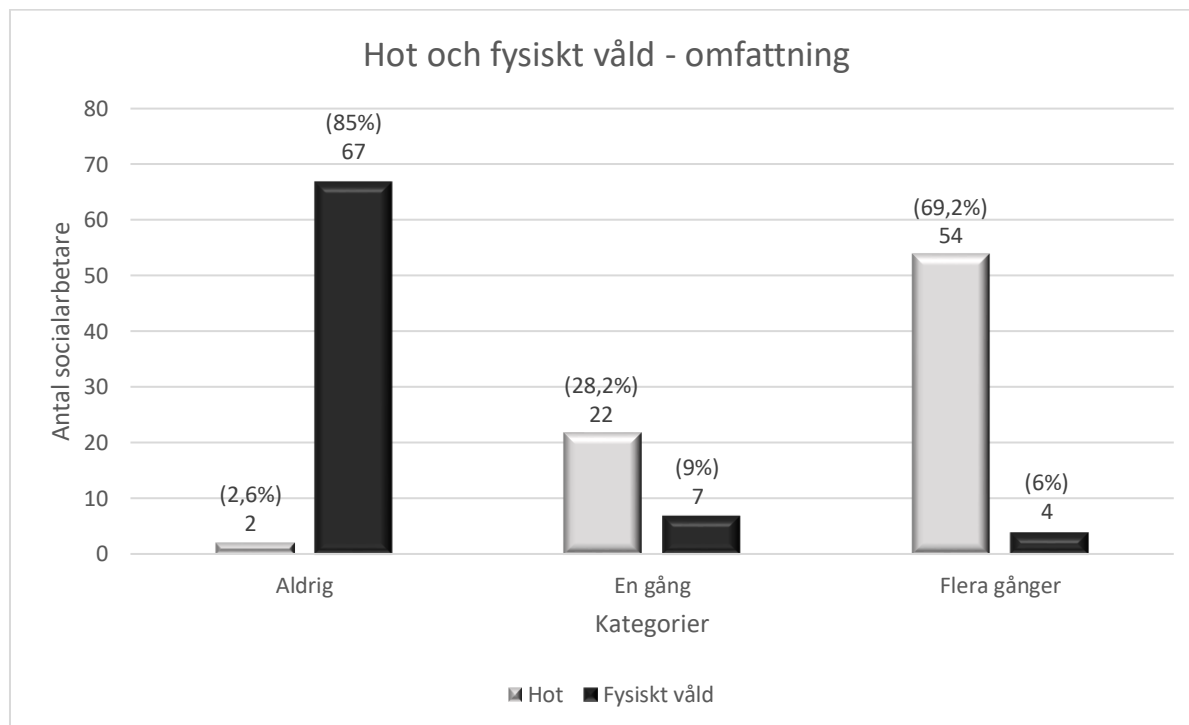
Figur 1.1 *Har du utsatts för hot och/eller fysiskt våld av en klient på din nuvarande arbetsplats?*



n= 139

Figur 1.1 visar att 56,1% (n=78) av respondenterna varit utsatta för hot och våld och att 43% (n= 61) svarat att de inte har utsatts varken för hot eller fysiskt våld. Mer än hälften av socialarbetarna har således utsatts för hot och fysiskt våld.

Figur 1.2. Hur många gånger har du utsatts för hot/ fysiskt våld på din nuvarande arbetsplats?



n= 78 *

Figur 1.2 visar att det är betydligt vanligare att socialarbetare utsätts för hot än fysiskt våld. 85% av socialarbetarna angav i sitt svar att de aldrig utsätts för fysiskt våld, medan 2,6% angav att de aldrig utsätts för hot. Kategorin *en gång* visar att 28,2% (n=22) har någon gång utsätts för hot, medan de som utsätts för fysiskt våld inom denna kategori ligger på 9% (n=7). I kategorin *flera gånger* visar diagrammet att 69% (n=54) har utsätts för hot jämfört med 6% (n=4) som utsätts för fysiskt våld.

4.2 Bakomliggande faktorer

Nedan presenteras en analys som innefattar två oberoende variabler samt en beroende. Den beroende variabeln är *Utsatthet* (Y), oberoende *Enhet* (X) samt kontrollvariabel *Arbetslängd på nuvarande arbetsplats* (Z). Kontrollvariabeln används för att utesluta ett skensamband mellan X och Y.

Tabell 1.1 Enhet (X)- Utsatthet (Y). Originalsamband.

Utsatthet	Enhet	BoU	Vuxen	ÄLS	Total	
Ja		(39)	(29)	(14)	(77)	
		59,6%	70,7%	34,1%	55,4%	
Nej		(23)	(12)	(27)	(62)	
		40,4%	29,3%	65,9%	44,6%	
Total		(57)	(41)	(41)	(139)	P=0,003
		100%	100%	100%	100%	

n= 139

Av det som framkommer vid analys av tabellen så finns det signifikanta skillnader mellan enheterna med avseende på utsatthet. Av de socialarbetare som arbetar inom BoU har 59,6% (n=39) angett att de blivit utsatta. Vuxen är däremot den mest utsatta gruppen där 70,7% (n=29) har angivit att de vid något tillfälle blivit utsatta. Inom gruppen ÄLS så är det färre som har varit utsatta 34,1% (n=14). P-värdet är under 0,05 vilket tyder på att sambandet är statistiskt signifikant. Detta kan tolkas som att resultatet sannolikt inte har uppkommit av slumpen.

Vidare presenteras ytterligare en variabel *arbetslängd i år på nuvarande enhet* (Z). Syftet är att undersöka om sambandet som presenterats i Tabell 1.1 påverkas av ytterligare en faktor.

Tabell 1.2 Enhet (X), Utsatthet (Y), Arbetslängd på nuvarande arbetsplats (Z).**Partialsamband.**

		Enhet	BoU	Vuxen	ÄLS	Total	
Arbetslängd	Utsatthet	Ja	(14)	(18)	(12)	(44)	
			48,3%	62,1%	33,3%	46,8%	
(0–3 år)		Nej	(15)	(11)	(24)	(50)	
			51,7%	37,9%	66,7%	53,2%	
		Total	(29)	(29)	(36)	(94)	P=0,068
			100%	100%	100%	100%	
Arbetslängd	Utsatthet	Ja	(20)	(11)	(2)	(33)	
			71,4%	91,7%	40%	73,3%	
(4 år och mer)		Nej	(8)	(1)	(3)	(12)	
			28,6%	8,3%	60%	26,7%	
n= 139		Total	(28)	(12)	(5)	(45)	P=0,084
			100%	100%	100%	100%	

Kontrollvariabeln *arbetslängd på nuvarande arbetsplats (Z)* påverkar det tidigare resultatet som visades i tabell 1.1. Det visar fortfarande en skillnad i utsatthet mellan enheterna. Det vi kan se i tabellen kan tolkas som att utsattheten ökar ju längre socialarbetare arbetar på enheten. Det som är anmärkningsvärt är att 91,7% (n=11) av socialarbetare som arbetar på Vuxen i 4 år och mer någon gång utsatts för hot och eller våld. Utsattheten ökar även bland socialarbetare som arbetar längre på BoU, där 71,4% (n=20) någon gång utsatts. Utsatthet bland ÄLS ökar inte något anmärkningsvärt när det kontrolleras med arbetslängden. P-värdet i båda kategorierna överskrider 0,05 vilket innebär att de skillnader som framkommer i tabellerna ska tolkas med försiktighet då de kan vara uppkomna av slumpen.

Det sista steget i en multivariat analys är att göra en efterkontroll. Detta utförs genom att undersöka marginalsambanden mellan *arbetslängd på nuvarande arbetsplats (Z)* och *utsatthet (Y)* samt *arbetslängd på nuvarande arbetsplats (Z)* och *enhet (X)*.

Tabell 1.3. Arbetslängd på nuvarande arbetsplats (Z) – Utsatthet för hot och/eller fysiskt våld (Y). Marginalsamband.

		Arbetslängd	0-3 år	4 år och mer	Total	
Utsatthet	Ja		(44) 46,8%	(33) 73,3%	(77) 55,4%	
	Nej		(50) 53,2%	(12) 26,7%	(62) 44,6%	
Total			(94) 100%	(45) 100%	(139) 100%	P=0,003

n= 139

Tabellen visar att ju längre socialarbetare arbetar på samma enhet, desto större är risken för att bli utsatt för hot och våld. Bland de som arbetat 0-3 år har 46,8% (n=44) utsatts jämfört med de som arbetat 4 år och mer 73,3 % (n=33). Det är en skillnad på 26,5%. Resultatet visar på att sambandet med stor sannolikhet inte har uppkommit av slumpen eftersom P-värdet underskrider 0,05.

Tabell 1.4 Enhet (X) – Arbetslängd på nuvarande enhet (Z).**Marginalsamband.**

	Enhet	BoU	Vuxen	ÄLS	Total	
Arbetslängd	0–3 år	(29) 50,9%	(29) 70,7%	(36) 87,8%	(94) 67,6%	
	4 år och mer	(28) 49,1%	(12) 29,3%	(5) 12,2%	(45) 32,4%	
	Total	(57) 100%	(41) 100%	(41) 100%	(139) 100%	P=0,001

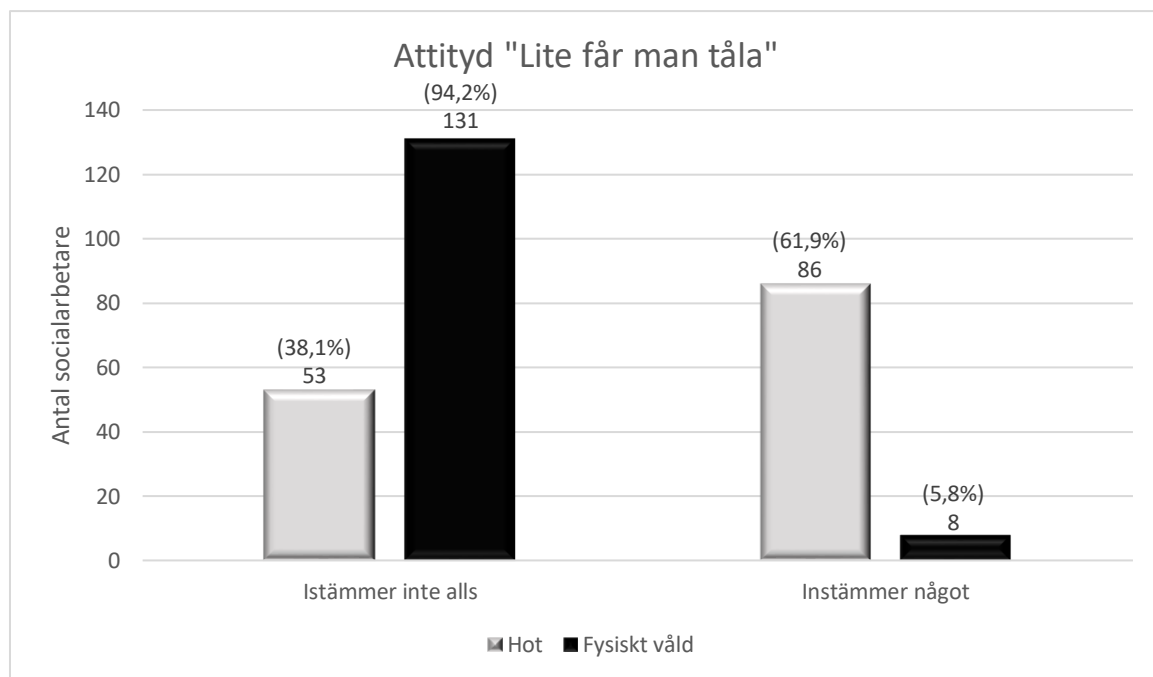
n= 139

Av tabellen framkommer att de som har jobbat mellan 0–3 år är majoritet i alla enheter. Vidare framkommer att en stor del av de som angivit att de arbetat 4 år och mer tillhör enheten BoU 49,1% (n=28), nästa grupp är Vuxen med 29,3% (n=12). Inom ÄLS så har enbart 12,2% (n=5) angivit att de arbetat 4 år och mer. Det finns en skillnad på 36% mellan BoU och ÄLS samt 17,1% mellan ÄLS och Vuxen. P-värdet underskrider 0,05 vilket visar på att resultatet är statistiskt signifikant.

4.3 Attityder kring hot och fysiskt våld

I föregående avsnitt presenterades i Figur 1.2 att det fanns en stor skillnad mellan socialarbetare som har utsatts för hot och de som utsatts för fysiskt våld. Nedan presenteras olika figurer samt tabeller där attityder gentemot hot och fysiskt våld jämförs.

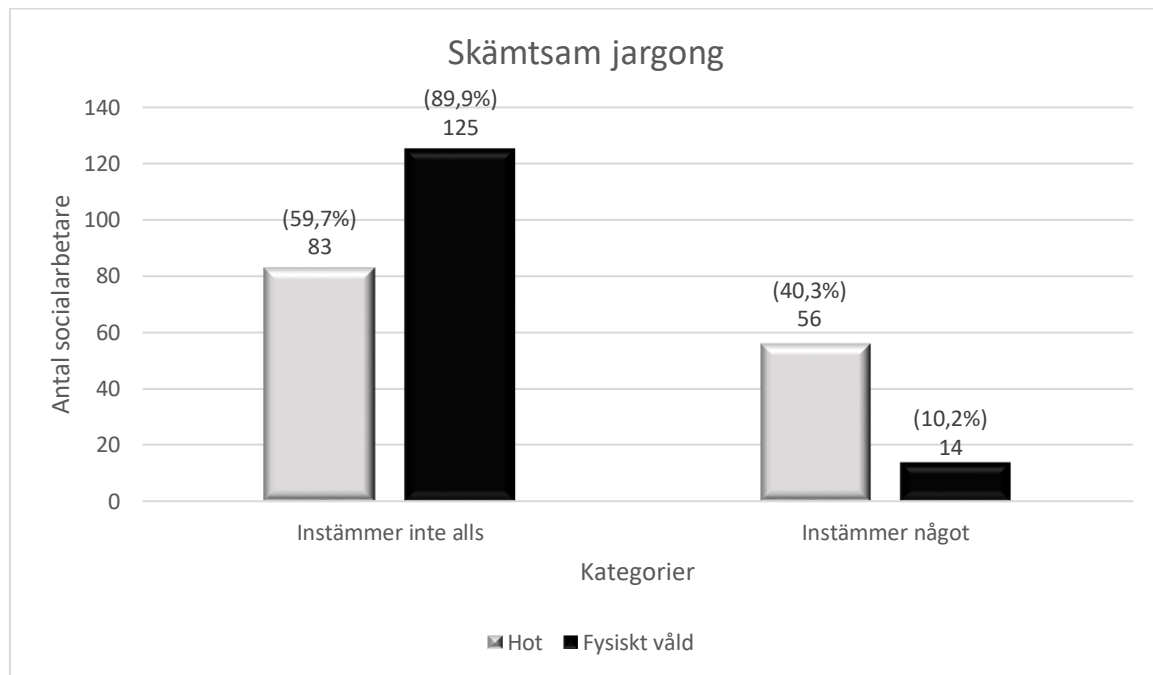
Figur 2.1 *Det finns en "Lite får man tåla" attityd på min arbetsplats när det gäller hot/fysisk våld.*



n= 139

Av diagrammet i figur 2.1 framkommer att det finns en attityd på arbetsplatsen att "lite får man tåla" när det kommer till hot från klienter. 61,9% (n=86) har svarat att de instämmer något om att det finns en lite får man tåla attityd på arbetsplatsen när det handlar om hot. Däremot råder inte samma inställning när det handlar om fysiskt våld där endast 5,8% (n=8) instämmer något.

Figur 2.2. På min arbetsplats finns det en skämtsam jargong kring hot/våld från klienter.



n= 139

Diagrammet i Figur 2.2 visar att 40% (n=56) instämmer något om att det finns en skämtsam jargong på arbetsplatsen när det handlar om hot från klienter, jämfört med 10,2 % (n=14) som instämmer något när det kommer till fysiskt våld.

Skillnaden mellan hot och fysiskt våld kvarstår även i denna figur, men i jämförelse med figur 2.1 så är det fler socialarbetare som inte instämmer om att det finns en skämtsam jargong om hot 59,7 % (n=83) än de som inte instämmer om att det finns en lite får man tåla attityd kring detta 38,1% (n=53).

4.4 Anmälningbenägenheten

I ovanstående diagram framkom det en skillnad ifall socialarbetarna ansåg att det fanns en skämtsam jargong på arbetsplatsen gentemot hot och fysiskt våld. Nedan presenteras attityder kring hot och dess påverkan.

Tabell 2.1- "Lite får man tåla" (X) – Utförandet av skriftlig rapport (Y)

	"Lite får man tåla"	Instämmer inte alls	Instämmer något	Total	
	Aldrig utsatt	(1) 3,7%	(1) 2%	(2) 2,6%	
Skriftlig rapport	Ja	(14) 51,9%	(17) 33,3%	(31) 41%	
	Nej	(12) 44,4%	(33) 64,7%	(45) 59%	
	Total	(27) 100%	(51) 100%	(78) 100%	P=0,157

n=78 *

Resultat: Tabell 2.1 visar att av de som instämmer om att det finns en "lite får man tåla" attityd när det gäller hot så har 33,3% (n= 17) gjort en skriftlig rapport när de varit utsatta för hot, jämfört med 64,7% (n=33) som inte gjorde en skriftlig rapport. Det är en skillnad på 31,4%.

Av de som svarat "instämmer inte alls" skiljer det inte mycket åt ifall socialarbetaren gjorde en skriftlig rapport efter att ha utsatts för hot eller inte. Skillnaden ligger på 7,5 %. Resultatet visar dock att totalt 59% (n=46) inte rapporterat efter att de varit utsatta för hot från klienter. Däremot är resultatet i denna tabell inte signifikant vilket betyder att skillnader som presenteras i tabellerna kan vara slumpmässiga.

Tabell 2.2 Skam inför chefen (X) – Utförandet av skriftlig rapport (Y).

	Skam inför chef	Instämmer inte alls	Instämmer något	Total	
	Aldrig utsatt	(2) 3,3%	(0) 0%	(2) 2,6%	
Skriftlig rapport	Ja	(27) 45%	(4) 22,2%	(31) 39,7%	
	Nej	(31) 51,7%	(14) 77,8%	(46) 57,7%	
	Total	(60) 100%	(18) 100%	(78) 100%	P=0,132

n=78 *

Av Tabell 2.2 framkommer att 60 socialarbetare av totalt 78 inte känner skam inför chefen när de utsatts för hot. Vidare framkommer att 77,8% (n=14) som instämmer något på påståendet att de känner skam efter utsatthet valde att inte rapportera händelsen, jämfört med 51,7% (n=31) av de som inte instämmer alls. Det är en skillnad på 26,1%. P-värdet överskrider 0,05 och därför kan inte slumpen uteslutas som förklaring för denna skillnad.

I följande tabell undersöks om anmälningsbenägenheten är beroende av antalet gånger socialarbetaren har blivit utsatt för hot.

Tabell 2.3 Tillfällen utsatt för hot (X) – Utförandet av skriftlig rapport (Y)

	Gånger utsatt	Aldrig	En gång	Flera gånger	Total	
	Aldrig utsatt	(2) 100%	(0) 0%	(0) 0%	(2) 2,6%	
Skriftlig rapport	Ja	(0) 0%	(11) 50%	(20) 37%	(31) 39,7%	
	Nej	(0) 0%	(11) 50%	(34) 63%	(45) 57,7%	
	Total	(2) 100%	(22) 100%	(54) 100%	(78) 100%	P=0,000

n=78 *

Tabell 2.3 visar att av de som svarat att de utsatts för hot en gång i större utsträckning rapporterar incidenten 50% (n=11), jämfört med de som utsatts flera gånger 37% (n=20). Det är lika många som väljer att anmäla eller inte inom kategorin *en gång*. Däremot visar tabellen att rapporteringar utförs i mindre utsträckning då man flera gånger blivit utsatt för hot 63% (n=34). Skillnaden som presenteras i tabellen är statistisk signifikant, eftersom p-värdet underskrider 0,05.

5. Analys

Under detta avsnitt redogörs den analys som utförts utifrån det ovanstående resultatet. Analysen delas upp i olika teman. Avslutningsvis följer en sammanfattning av analysen.

5.1 Socialarbetarnas utsatthet

Resultaten i denna studie visar att hot och våld inom socialtjänsten är ett vanligt förekommande fenomen. I tabell 1.1 framkommer att över 50% av alla respondenter utsatts för hot och våld. Detta visar på en skillnad vid jämförelse med BRÅ:s rapport där 30% svarade att de någon gång utsatts för hot och våld inom de senaste 18 månaderna (BRÅ 2015, s. 14). Resultatet visar på en lägre siffra jämfört med den tvärkulturella studien där 68% av de iranska socialarbetare och 72% av de svenska socialarbetarna någon gång utsatts för våld de senaste 12 månaderna (Padyab & Ghazinour 2014, s. 129).

Resultatens skillnader kan förklaras på olika sätt. Den tvärkulturella studien undersökte våldets utsträckning utifrån ett visst antal anmälningar på utvalda socialkontor, där de svenska socialarbetarna dominerade i anmälningsbenägenhet (ibid, s. 136). Det som blir viktigt att tänka på är att det kan finnas skillnader mellan kommuner och län inom landet när det kommer till utsatthet. I denna undersökning är urvalet brett, på så vis att det innefattar socialarbetare som är yrkesverksamma i Sverige. Utifrån att det inte är begränsat till en viss kommun eller län så är variationen troligtvis större, vilket kan förklara varför det framkom en lägre siffra av utsatthet. Denna undersökning inrymmer socialarbetare som blivit utsatta för hot och eller fysiskt våld men som inte nödvändigtvis har anmält incidenten, vilket kan vara ytterligare en tolkning till resultatens skillnader.

Hot och fysiskt våld är inte avgränsad inom en tidsram i denna undersökning, vilket kan förklara varför siffrorna skiljer sig åt från BRÅ:s undersökning. Respondenterna kan således blivit utsatta för hot och fysiskt våld i början av sin karriär och sedan inget alls de senaste åren. Trots detta visar resultaten en överensstämmande bild av socialarbetarnas utsatthet i jämförelse till både nationell och internationell forskning.

Resultaten i figur 1.2 visar att det skiljer sig åt i utsatthet för hot respektive fysiskt våld. Inom kategorin *flera gånger* framkommer en skillnad på 63% mellan hot och fysiskt våld där hot är den som dominerar med 69,2% av utsatthet. Detta stämmer överens med den nationella forskningen där hot är betydligt mer vanligt förekommande än våld (BRÅ 2015, s. 11). Att det finns en stor skillnad mellan hot och fysiskt våld blir självklart efter analys av resultat. Frågan är varför det skiljer sig åt.

Både formella- och informella regler påverkar människors handlande på olika vis. Att överskrida de formella reglerna är svårare eftersom dessa innebär en gemensam överenskommelse om vad man bör och inte bör göra. Ett exempel på en sådan regel är en lag (Svensson 2010, s.18). I Sverige existerar exempelvis Brottsbalken (1962:700), vars syfte är att reglera olika brott, bland annat hot och fysiskt våld. Av vad som framkommer i tidigare forskning så är det svårare att döma någon för hot än för fysiskt våld. Wikman och Rickfors (2017) beskriver i deras rapport att en klient hade hotat en socialsekreterare genom att säga "du ska dö i veckan". Socialsekreteraren anmälde incidenten som sedan lades ned utifrån att hotet inte var tydligt eftersom klienten inte sa "jag ska döda dig i veckan" (s. 36). Denna otydlighet förekommer inte vid fysiskt våld då skadorna är påtagliga vilket leder till en mer självklar bedömning. Var gränsen går när det kommer till hot är vagt bestämt och det blir därmed lättare att passera den.

5.2 Bakomliggande faktorer

Internationell forskning visar att klientgruppen som socialarbetare väljer att arbeta med påverkar i vilken grad de riskerar att utsättas för hot och fysiskt våld. Det framkommer exempelvis att socialarbetare som arbetar med vuxna klienter i större grad utsätts för hot och våld än de som arbetar med äldre klienter (Zelnick, et al. 2013, s. 79). Det framkommer även att socialarbetare som är inriktade på att arbeta med barn och familjer i större grad utsätts för våld än andra socialarbetare (Robson, et al. 2014, s. 932). Inom svensk forskning framkommer inga analyser av skillnader mellan olika enheter.

Av det som framkommer i tabell 1.1 så finns det skillnader mellan enheter även i Sverige. Resultatet visar att BoU och Vuxen i större utsträckning utsätts för våld jämfört med ÄLS, med över 20% skillnad. Denna skillnad är statistiskt

signifikant, vilket innebär att den möjligtvis inte har uppkommit av slumpen.

En tolkning av skillnaderna mellan kategorierna kan vara att myndighetsutövningen inom BoU och Vuxen uppfattas som mer integritetskränkande. Inom BoU så utreds ofta föräldraförmågan vilket forskare menar innebär en högre risk för socialarbetaren att utsättas för våld från klienter. Enligt Socialtjänstlagen (2001:453) kap. 1§1 3st ska verksamheten värna om människors självbestämmanderätt och integritet. Men i Sverige kan socialarbetare med hjälp av Lag (1990:52) med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) fatta beslut utan klienten eller vårdnadshavarens samtycke. Enligt LVU 6§ kan den som är under 20 år omedelbart omhändertas om det står klart att vård genom denna lag behövs och inte kan vänta med risk att den unges hälsa eller utveckling kan skadas allvarligt. För klienter innebär detta ett stort intrång i privatlivet (Robson, et al. 2014, s. 932).

Tvångsvård kan även fattas enligt Lag (1988:870) om vård av missbrukare i vissa fall (LVM). Syftet är att hjälpa människor att komma ifrån ett missbruk av alkohol, narkotika eller flyktiga lösningsmedel. Det står även i lagen att vård ska byggas på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet och införas i så stor utsträckning som möjligt tillsammans med den enskilde. Socialarbetare kan tvångsomhänderta missbrukare med hjälp av LVM 13§. Myndighetsutövning som upplevs vara integritetskränkande kan alltså vara en bakomliggande orsak till problemet.

ÄLS, som i denna studie visat sig vara den minst utsatta gruppen, består av tre olika enheter varav den största delen är biståndshandläggare som arbetar med äldreomsorg. Forskning visar att socialarbetare som arbetade med äldre klienter utsattes betydligt mindre för våld (Zelnick, et al. 2013, s. 79). Trots att resultatet från tabell 1.1 stämmer överens med tidigare forskning och är statistiskt signifikant går det inte att förkasta nollhypotesen dvs. att det handlar om ett skensamband. Anledningen till detta är att urvalet inte är betydligt stort och att ÄLS är den minsta gruppen, slumpen skulle därmed kunna vara en möjlig förklaring till de skillnader som förekommit av resultatet. För att utesluta slumpen fördes kontrollvariabeln *arbetslängd på nuvarande arbetsplats* in.

Av resultatet i tabell 1.2 framkommer att arbetslängd påverkar utsatthet för hot och fysiskt våld eftersom siffrorna förändras, men trots dessa förändringar så kvarstår skillnader mellan enheterna. P-värdet överskrider däremot 0,05, vilket går

att förklara på två vis i detta fall; att det handlar om ett skensamband eller att p-värdet bli högt på grund av ett litet urval.

Av tabell 1.3 förekommer, som förväntat, att arbetslängd påverkar utsatthet då 73,3 % av de som har jobbat 4 år och mer angett att de någon gång blivit utsatta. Resultatet leder oss till slutsatsen om att både arbetslängd och enhet kan påverka socialarbetarens utsatthet.

Ett oväntat resultat förekommer däremot i tabell 1.4 där sambandet mellan enhet och arbetslängd undersöks. Av resultatet framkommer att de som arbetar inom ÄLS, som tidigare visat sig vara de minst utsatta, är den grupp som i mindre utsträckning väljer att stanna kvar på arbetsplatsen efter 3 år. P-värdet i detta fall underskrider även 0,05 vilket bekräftar att sambandet i stor sannolikhet inte har uppkommit av slumpen.

Hot och/eller fysiskt våld har visat sig medföra hälsomässiga konsekvenser för socialarbetare, exempelvis såsom både fysiska och psykiska besvär (Zelnick, et al. 2013, s. 77). Stress beskrivs som en direkt konsekvens av hot och fysiskt våld (Savaya, et al. 2011, s. 63). Enligt slutsatser från tidigare studier så kan obearbetad stress leda till utbrändhet bland socialarbetarna. Detta leder därefter till långvarig frånvaro som sedan skapar en dålig arbetsmiljö, vilket resulterar i en hög personalomsättning (Enosh, et al. 2012, s. 1131–1132). Med andra ord antas hot och fysiskt våld vara en bakomliggande faktor till en hög personalomsättning, vilket resultatet i tabell 1.4 strider emot.

Tabell 1.4 öppnar även upp för en till möjlig förklaring av sambandet mellan enhet och utsatthet som framkommit i tabell 1.1. Socialarbetare som arbetar inom ÄLS framstår som de minst utsatta i tabell 1.1. Av tabell 1.3 framkommer att ju längre man arbetar, desto mer utsatt blir man. I tabell 1.4 framkommer däremot att majoriteten inom ÄLS enbart har jobbat under 0–3 år, vilket kan vara en möjlig förklaring till varför de framstår som minst utsatta i tabell 1.1. Det går däremot inte att utesluta teorin om att enheten påverkar utsattheten eftersom majoriteten från Vuxen också tillhör kategorin 0–3 år och är även de mest utsatta. Mot bakgrund till detta förstärks teorin om att beroende på vilken enhet socialarbetaren arbetar på kan risken för utsatthet öka, samtidigt som nollhypotesen inte kan förkastas.

5.3 Attityder kring hot och fysiskt våld

Av resultatet i figur 2.1 framkommer en skillnad när attityder kring hot och fysiskt våld jämförs. 61,9% av socialarbetarna instämmer något om att hot är en del av arbetet dvs. att lite får man tåla, till skillnad från fysiskt våld där enbart 5,8% instämmer något om påståendet. Slutsatser från tidigare studier visar att hot ses som en del av arbetet. Detta skapar en kultur av acceptans på arbetsplatsen vilket leder till högre tolerans av hot (Robson, et al. 2014, s. 933). Den kultur som råder på arbetsplatsen skapas av kollektiva förväntningar som upprätthålls av olika regler (Svensson 2007, s. 18). I detta fall är det informella regler som skapar en kultur av acceptans, eftersom det inte finns några formella krav på att socialarbetaren ska tåla hot. Men, var kommer dessa kollektiva förväntningar från?

Den offentliga sektorn styrs enligt New Public Management (NPM) som tar avstamp i det privata näringslivet (Sandberg 2014, s. 9). Denna form av styrning påverkar socialarbetare genom att dem behöver betrakta klienten som en konsument (Denvall, et al. 2010, s. 294). Arbetet är serviceinriktat vilket medför att socialarbetare känner krav på att tillfredsställa klienter på samma sätt som en säljare försöker tillfredsställa en kund. Socialarbetare kan däremot inte, till skillnad från säljare, alltid tillfredsställa klienter eftersom de i vissa fall behöver fatta beslut som strider mot klientens vilja. Av denna anledning får socialarbetare redan under utbildningen lära sig att dem befinner sig i en maktposition och därför är viktigt att inte inta en dömande position, utan möta klienten där denne befinner sig (Savaya, et al. 2011, s. 63). Genom att skolas in i ett tänk om att man som socialarbetare utsätter andra genom att använda makt i sitt yrkesutövande, passerar vissa aggressiva beteenden från klienter oreflekterat. Det kan röra sig om ageranden som socialarbetare har lärt att förvänta sig.

Resultatet från figur 2.2 visar att skillnader mellan kategorierna hot och fysiskt våld kvarstår vid påståendet om en skämtsam jargong dvs. diagrammet visar på att hot är mer accepterat än fysiskt våld. Hur kan den låga acceptansen av fysiskt våld tolkas?

Majoriteten av respondenterna, 89,9%, har svarat att de inte instämmer om att det finns en skämtsam jargong på arbetsplatsen kring fysiskt våld. Wikman (2016) hävdar att den låga toleransen beror på att arbetsrelaterat våld har

uppmärksammas mer under de senaste decennierna vilket innebär att våldet synliggörs och inverkan blir därmed en lägre acceptans vid utsatthet (s. 53).

Lagen har en stark inverkan på hur hot och fysiskt våld påverkar socialarbetare. Inom internationell forskning framkommer att socialarbetare från Iran har sämre psykisk hälsa efter utsatthet, i jämförelse med svenska socialarbetare (Padyab & Gazinour 2014, s. 136). Skuld känslor och skam är exempelvis en frekvent konsekvens bland socialarbetare vid utsatthet (Savaya, et al. 2011, s. 70). Skuld och skam är däremot inga återkommande teman inom svensk forskning. Vid jämförelse mellan Iran och Sverige så kommer forskarna fram till att skillnader i hur våldet påverkar socialarbetarna kan ha sin förklaring i det svenska rättssystemet (Padyab & Gazinour 2014, s. 137). Om en socialarbetare blir utsatt på sin arbetsplats blir detta också chefens bekymmer (Wikman & Rickfors 2017, s. 8). Utifrån att ansvaret skjuts upp på ledningsnivå så går fysiskt våld från en individuell till en organisatorisk påverkan, vilket per automatik genererar en lägre tolerans inom organisationen.

5.4 Anmälningbenägenheten

Anmälningbenägenheten bland socialarbetare vid våldsrelaterade incidenter är låg, sett utifrån ett internationellt perspektiv. En orsak till att få socialarbetare väljer att anmäla incidenter är att våld anses vara en del av arbetet (Zelnick, et al. 2013 s. 83). Inom en svensk kontext är det de hotfulla situationerna som sticker ut då socialarbetare sällan rapporterar dessa, varken internt eller till polisen, på grund av att de inte anses vara tillräckligt allvarliga (BRÅ 2015, s. 14). Av det som framkommer i tabellerna 2.1 och 2.2 så påverkar attityder på arbetsplatsen anmälningbenägenheten. 64,7% av de socialarbetare som instämmer om att det finns en "lite får man tåla" attityd på arbetsplatsen gjorde exempelvis inte en anmälan då de utsattes för hot. Vidare går det att tolka från resultaten att oavsett om det finns en viss attityd på arbetsplatsen eller ej, så är anmälningbenägenheten låg. Att attityd är en bakomliggande faktor till benägenheten att anmäla går däremot inte att fastslå eftersom sambandet ej visat sig vara statistiskt signifikant. Men utifrån de skillnader som har framkommit utesluts inte teorin, utan en möjlig förklaring kan vara att attityd är en av flera faktorer som är relaterat till anmälningbenägenheten. Wikman och Rickfors

(2017) hävdar exempelvis att socialarbetare väljer att inte anmäla på grund av komplicerade rapporteringssystem samt känslan av att inget görs åt saken (s. 36).

Inom internationell forskning dras slutsatser om att den låga anmälningsbenägenheten kan bero på rädsla om att uppfattas som oprofessionell (Zelnick, et al. 2013 s. 81). Av figur 2.2 framkommer däremot att det enbart är en liten del som känner skam inför chefen vid utsatthet, drygt 20% av respondenterna. Detta kan förklaras genom Arbetsmiljölagen (1977:1160) som bland annat har som syfte att skydda arbetstagare från eventuella risker som arbetet kan medföra. En förskjutning av ansvar, från socialarbetaren till chefer och ledningen kan vara en förklaring till att en stor del av respondenterna svarat att de inte känner skam inför chefen efter utsatthet. Trots detta är det viktigt att poängtera att 18 av 78 respondenter angav att det är skamligt att berätta om en våldsam situation för chefen. Det kan vara ett tecken på att vissa socialarbetare känner sig mindre professionella efter att de blivit utsatta för ett aggressivt beteende från sin klient.

Utifrån tabell 2.1 och 2.2 står det klart att attityder inte är den enda orsaken som påverkar anmälningsfrekvensen. Hur kan den låga anmälningsbenägenheten då förklaras?

Vi tänker att huruvida socialarbetare förhåller sig till hot från sina klienter som något normalt eller inte, kan vara en avgörande faktor som påverkar anmälningsbenägenheten. Av tabell 2.3 framkommer att ju fler gånger en socialarbetare utsätts för hot, desto färre rapporteras händelsen. Detta kan förklaras på så sätt att socialarbetare normaliserar hot efter att dem blivit utsatt flera gånger. Lundgren (2007) skriver om hur normaliseringsprocessen kan förstås vid våld i nära relationer, denna förklaring tänker vi går att applicera i andra sammanhang som innefattar våld. Under normaliseringsprocessen menar Lundgren att kvinnan försöker hitta olika förklaringar till varför mannen utövar våld gentemot henne (s. 13). På liknande sätt försöker socialarbetaren förklara klientens aggressivitet på olika sätt, exempelvis genom att påstå att klientens beteende är en produkt av den komplexa situation som denne befinner sig i.

Synen socialarbetare har på sina klienter kan på så sätt vara avgörande för denna normaliseringsprocess. Socialarbetare har inom sitt yrke uppgift att hjälpa individer som avviker från normen på olika sätt (Mattson 2007, s. 271). Det normala, utifrån den sociala normen som råder i samhället, är exempelvis att ha

tillräckligt med pengar för att täcka sina grundläggande behov eller att ha god fysisk och psykisk hälsa. Utifrån att klienter tillhör en avvikande grupp skapar socialarbetaren kategoriseringar och stereotyper kring dem, vilket leder till en viss förväntan på hur klienterna ska bete sig (Denvall, et al. 2007, s. 289). Därför blir det inte märkvärdigt att socialarbetare efter ett tag förväntar sig att klienterna kommer att bete sig hotfulla. Den inställningen och jargongen fortsätter att bidra till en kultur på arbetsplatsen vilket resulterar i att hot från klienter är ett problem som inte tas på allvar (Robson, et al. 2014, s. 933). När hot på arbetsplatsen inte anses vara tillräckligt allvarligt bland kollegor och chefer så innebär detta att arbetsrelaterat hot är något normaliserat (Wikman & Rickfors 2017, s. 45).

Normalisering kan beskrivas som en aktiv process (Lundgren 2004, s. 61). Vid det första tillfället som någon utsätts för våld så kommer händelsen innebära en chock för den som utsätts och sedan förvandlas till en känsla av att detta inte kan accepteras igen. Efter upprepade gånger av våldsamma händelser börjar våldet däremot att upplevas som något normalt (Lundgren 2004, s. 49). Detta skulle kunna vara en förklaring till resultatet som framkom i tabell 2.3, antal tillfällen man blivit utsatt påverkar anmälningsfrekvensen. Om en socialarbetare exempelvis utsätts för hot från klienter vid upprepade tillfällen skulle det kunna betyda att hot blir till en vana och ett förväntat beteende från klienter. Bland de som utsatts en gång finns det en större anmälningsbenägenhet, dock är det fortfarande en stor del som inte rapporterar. Detta bekräftar slutsatserna som vi kommit fram till vid analysen av tabell 2.1 och 2.2, dvs att det finns fler bakomliggande orsaker som påverkar rapporteringen.

5.5 Analyssammanfattning

Hot och fysiskt våld mot socialarbetare är ett utbrett problem, både i Sverige och internationellt. Utsatthet av hot och fysiskt våld skiljer sig åt, socialarbetare inom socialtjänsten i Sverige löper en större risk att utsättas för hot på sin arbetsplats än för fysiskt våld. Att hot är vanligare än fysiskt våld kan bero på att utsatthet för hot är svårare att bevisa än utsatthet för fysiskt våld.

Det verkar finnas ett samband mellan utsatthet och vilken enhet som socialarbetare arbetar på. BoU och Vuxen är enheter där socialarbetare utsätts för

hot i större utsträckning än ÄLS. Även arbetslängd kan vara en bakomliggande orsak till utsatthet. Men trots att arbetslängd kan spela roll eftersom exponeringstiden är längre kvarstår det faktum att enhet kan vara en avgörande faktor. Majoriteten av den mest utsatta gruppen (Vuxen) har varit yrkesverksamma under kortare tid.

Vilka attityder socialarbetare har kring hot och våld skiljer sig åt. Det framkommer att det råder en viss jargong kring "lite hot får man tåla" vilket skapar en högre acceptans av hot. Det i sig kan bero på en rådande arbetsplatskultur där det skapas en viss förväntan på att möta hot från klienter. Denna acceptans börjar redan under utbildningen eftersom socialarbetaren får lära sig vikten av att möta klienten på ett respektfullt sätt vilket kan skapa vissa dilemman då socialarbetaren inte alltid kan tillfredsställa klientens önskemål. Liknande attityder råder inte kring fysiskt våld vilket kan bero på att synen på våld har breddats och uppmärksammas mer de senaste decennierna. I Sverige finns lagar kring arbetsrelaterat våld och chefer har ett stort ansvar att hantera problemet vilket kan förklara varför socialarbeters psykiska hälsa, efter utsatthet, skiljer sig åt mellan nationell och internationell forskning. Vilka attityder som socialarbetare har kan i sin tur påverka om de väljer att rapportera händelser där de utsatts för hot och våld från klienter. Tidigare forskning har visat att skuld och en rädsla att uppfattas som en dålig socialarbetare har påverkat anmälningsbenägenheten, men utifrån studiens resultat framkommer att få kände skam efter utsatthet.

En annan möjlig förklaring är att det råder en viss normalisering av hot bland socialarbetare samt att vissa beteenden från klienter blir accepterade på grund av en viss förväntan från socialarbetarna. Denna syn och normalisering av hot från klienter kan vara en bakomliggande orsak till att anmälningsbenägenheten är låg.

6. Diskussion

6.1. Resultatdiskussion

Denna studie hade som huvudsyfte att beskriva omfattningen av och skillnader mellan hot och fysiskt våld. Det fanns likaså en intention att ta reda på om det fanns eventuella skillnader av utsatthet mellan olika enheter inom socialtjänsten. Ett annat syfte var att undersöka om det råder en viss normalisering gentemot hot och fysiskt våld och hur detta eventuellt kan påverka rapportering av incidenter.

Viktiga slutsatser i denna studie är:

- Det finns en stor skillnad mellan utsatthet för hot och fysiskt våld.
- Vilken enhet socialarbetare är yrkesverksamma i är avgörande när det kommer till utsatthet för hot och fysiskt våld.
- Inom socialtjänsten så finns det en större tolerans gentemot hot än för fysiskt våld.
- Normalisering av hot kan vara en möjlig förklaring till en låg anmälningsbenägenhet.

Tidigare undersökningar har visat att socialarbetare är en våldsutsatt yrkesgrupp, men skillnader mellan hot och fysiskt våld har genom dessa inte uppmärksamrats. Resultaten i denna studie visar att hot är mer förekommande än fysiskt våld. SSR (2017) presenterar exempelvis i sitt resultat att 3 av 5 socialsekreterare utsätts för våld, vilket kan ge en missvisande bild av huruvida utsattheten egentligen ser ut. Genom att sära på hot och fysiskt våld ges därmed en mer heltäckande bild av problemet och dess utsträckning.

En medveten avgränsning som gjordes i denna studie var att inte undersöka hur arbetsrelaterat våld har utvecklats över tid, detta har medfört vissa svårigheter i jämförelse med andra studier eftersom dessa undersöker utvecklingen under en viss tid. Bortsett från denna aspekt stämmer resultat överens med både svenska och internationella undersökningar.

I denna studie testades hypotesen om det finns skillnader, om vad som gäller

utsattheten för hot och fysiskt våld, mellan olika enheter inom socialtjänsten. Detta är något som inte har undersökts tidigare inom en svensk kontext. Av studien framkom skillnader mellan enheter som kan vara generaliserbara utifrån att internationell forskning påvisat att det är ett vanligt förekommande mönster. Vi är däremot medvetna om att det kan finnas fler bakomliggande orsaker till utsatthet än vilken enhet som socialarbetaren arbetar på.

Andra faktorer som skulle kunna påverka hot och våld från klienter är en hög personalomsättning och en hög arbetsbelastning (Hallberg 2011, s. 20). Denna studie undersöker inte dessa bakomliggande faktorer då en multivariat analys med fler kontrollvariabler var ogenomförbart. Detta eftersom urvalet var litet och därmed otillräckligt för att kunna bryta ned i en mer omfattande korstabell. Att andra orsaker inte undersökts betyder däremot inte att sambandet mellan enhet och utsatthet tappar relevans, utan lämnar snarare frågetecken kring vad det är för andra faktorer som betingar våldsrelaterade incidenter.

Eftersom tidigare forskning kommit fram till att ålder och stress bland socialarbetare skulle kunna vara en bakomliggande orsak till att riskeras utsättas för hot och våld hade det varit intressant att undersöka dessa faktorer med. Men vi ville hålla vår enkätundersökning kort eftersom en enkätundersökning som tar lång tid är avskräckande samt att vi vet att arbetsbelastningen inom socialtjänsten är hög.

Av tidigare studier framkommer det att arbetsrelaterat våld kan leda till högre personalomsättning. Resultat från denna studie stämmer dock inte överens med detta resonemang eftersom ÄLS är de minst utsatta, men även den grupp som visat på minst antal socialarbetare som har arbetat under en längre tid. Detta skapar hypoteser om att arbetsuppgifterna samt arbetsbelastning kan vara en avgörande faktor för personalomsättningen.

Studien visar att anmälningsbenägenheten vid hot har en viss koppling med de attityder som finns på arbetsplatsen. Detta stämmer överens med tidigare forskning där det framkommer att socialarbetare ser hot som mindre allvarligt eftersom de upplever att det är en del av jobbet. Däremot framkommer skillnad när det kommer till känsla av eget ansvar över utsatthet, då majoriteten av respondenterna angivit att de inte känner att det är skamligt att berätta för chefen efter de utsatts för hot. Tidigare forskning hävdar att en anledning till att socialarbetare inte anmäler incidenter är på grund av rädsla av att uppfattas som

mindre professionella. I denna studie var det ett antal socialarbetare som angav att de känt skam inför chefen efter utsatthet. Att antyda att det beror på att de känt sig mindre professionella blir omöjligt, det signalerar dock att de känt skuld för att händelsen inträffat.

Utifrån studiens resultat framkommer det att normalisering av hot medför negativa konsekvenser för anmälningsbenägenheten, eftersom socialarbetare med en normaliserad syn på hot rapporterar incidenten i mindre utsträckning. Tidigare studier inom ämnet har använt sig av anmälningar eller rapporteringar som underlag för sin data. Vi tänker därför att det kan finnas ett stort mörkertal av utsatta socialarbetare som inte syns i statistiken. Därför är sambandet mellan normalisering och rapportering viktigt att lyfta fram då den låga rapporteringsfrekvensen leder till en missvisande bild av problemets storlek.

“Du ska dö i veckan” är ett exempel på hot som socialarbetare kan få höra i sin vardagliga arbetsmiljö. I denna studie definierades hot och fysiskt våld separat, vi är dock medvetna om att båda är en form av våld. Uppdelningen av begreppen möjliggjorde upptäckten av olika mönster i vad som gäller acceptansen av våld. Våldet som är synligt är mindre accepterat än det som inte kan ses, trots att all form av våld innebär negativa konsekvenser för den som blir utsatt. Vi tänker därför att det är viktigt att belysa hur normaliserat hot är i jämförelse med fysiskt våld.

6.2 Vidare forskning

För vidare forskning tänker vi att det hade varit intressant att undersöka vidare kring skillnader mellan olika avdelningar inom socialtjänsten. Varför de som jobbar inom Vuxen och BoU stannar längre på samma arbetsplats än de som jobbar inom ÄLS. Är det något i arbetsmiljön som vi inte kommer åt i denna studie som påverkar detta?

Det hade även varit intressant att komplettera denna studie med att genomföra intervjuer med socialsekreterare för att kunna få en djupare förståelse för deras arbetssituation samt deras relationer med klienterna. Intervjuer kan vara ett verktyg för att skaffa sig en ökad förståelse om hur socialarbetare ser på hot och våld från klienter.

Slutligen tänker vi att större undersökningar om normalisering av hot och våld skulle vara ett sätt att uppmärksamma betydelsen av problemet. Det är viktigt att problemet tas på allvar både på individnivå samt inom organisationen, eftersom normalisering av hot och våld försvårar ett förebyggande arbete.

7. Källförteckning

Akademikerförbundet SSR (2017-11-08). Var tredje inom socialtjänsten utsatt för hot eller våld i arbetet.

<https://akademssr.se/post/var-tredje-inom-socialtjansten-utsatt-hot-eller-vald-i-arbetet> [2019-04-16]

Brottsförebygganderådet [BRÅ] (2015). Hot och våld: om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället. Stockholm: Brottsförebygganderådet.

Enosh, G., Tzafrir, S. & Gur, A. (2013) Client Aggression Toward Social Workers and Social Services in Israel—A Qualitative Analysis. *Journal of Interpersonal Violence*. 28(6), s. 1123-1142.

Denvall, V., Heule, C. & Kristiansen, A. (2007). Brukaren och socialarbetarutbildningen. I: Svensson, K. (red) (2007). *Normer och normalitet i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur, s. 289-307.

Djurfeldt, G., Larsson, R. & Stjärnhagen, O. (2018). *Statistisk verktyglåda 1: samhällsvetenskaplig orsaksanalys med kvantitativa metoder*. Tredje upplagan Lund: Studentlitteratur.

Eliasson, A (2018). *Kvantitativ metod från början*. (uppl. 4.). Lund: Studentlitteratur.

Expressen (2017). Hot mot socialtjänsten är helt oacceptabelt. 1 januari.

<https://www.expressen.se/ledare/hot-mot-socialtjansten-ar-helt-oacceptabelt/> [2019-02-15]

Hallberg, U. (2011). *Kunskapsöversikt-hot och våld inom vård och omsorg*. Rapport 2011:16. Arbetsmiljöverket.

Lundgren, E. (2004). *Våldets normaliseringsprocess*. Stockholm: Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige.

Mattson, T. (2007). Socialt arbete, kön och normalitet. I: Svensson, K. (red) (2007). Normer och normalitet i socialt arbete. Lund: Studentlitteratur, s. 263-274.

Padyab, M. & Gazinour, M. (2014). A comparative study of experiences of client violence and its impact among Iranian and Swedish social workers. *European Journal of Social Work*, 18(1), s.129-139.

Pollack, D. (2010). International Legal Note: Social Work and Violent Clients: An International Perspective. *International Social Work*, 53(2), s. 277-282.

Robson, A, Cossar, J & Ethel, Q. (2014). Critical Commentary: The Impact of Work-Related Violence towards Social Workers in Children and Family Services. *British Journal of Social Work*, 44(4), s. 924–936.

Sandberg, Å (2014). Värden i välfärden –om styrning och organisering efter new public management. Stockholm: Arena idé.

Savaya, R., Gardner, F., & Dorit S. (2011). Stressful Encounters with Social Work Clients: A Descriptive Account Based on Critical Incidents. *Social Work*, 56(1), s. 63–71.

SFS 1962:700. Brottsbalken.

SFS 1977:1160. Arbetsmiljölagen.

SFS 1988:870. Lag om vård av missbrukare i vissa fall.

SFS 1990:52. Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga.

SFS 2001:453. Socialtjänstlag.

Svenska Dagbladet (2004). Våld vanligt mot socialsekreterare. <https://www.svd.se/vald-vanligt-mot-socialsekreterare> [2019-02-15]

Svensson, K. (2007). Normer, normalitet och normalisering. I: Svensson, K. (red) (2007). Normer och normalitet i socialt arbete. Lund: Studentlitteratur, s. 17-36.

Södertörns högskola (2018). GDPR För dig som skriver uppsats. Södertörns högskola: Stockholm. [internt material]

Wikman, S. & Rickfors, U. (2017) Att förebygga hot och våld i statliga myndigheter - en jämförelse mellan två perspektiv på säkerhetsarbete. Lund: Lunds Universitet.

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

Zelnick, R. J., Slayter, E., Flanzbaum, B., Butler, N. G., Domingo, B., Perlstein, J., Trust, C. (2013). Part of the Job? Workplace Violence in Massachusetts Social Service Agencies. Health & Social Work, 38, s. 75-85.

8. Bilagor

Bilaga 1

Informationsbrev:

Hej!

Vi är två socionomstudenter på Södertörns högskola som nu skriver vår kandidatuppsats.

Undersökningen riktas mot socialsekreterare (detta innefattar även biståndshandläggare) som i dagsläget är anställda inom Socialtjänsten. Vi är medvetna om att kommuner runt om i Sverige benämner sina enheter på olika sätt.

Vi har valt att dela upp dessa enheter på följande sätt:

- Barn och unga - Ekonomiskt bistånd - Socialjouren
- Vuxen - LSS - Äldreomsorg - Socialpsykiatri

Syftet med denna studie är att undersöka i vilken utsträckning socialsekreterare utsätts för hot och fysiskt våld av klienter runt om i Sverige. Vi kommer att jämföra olika enheter för att se om vissa socialsekreterare löper en större risk för att utsättas för hot eller fysiskt våld beroende på vilken enhet de arbetar på. Vi vill även undersöka vilka attityder som finns på arbetsplatser kring hot och fysiskt våld samt hur dessa attityder kan påverka socialsekreteraren.

Det finns olika definitioner om hot och våld. Med hot och fysiskt våld i denna enkät menar vi:

Hot: verbalt eller skriftligt hot, direkt eller indirekt hot om fysiskt våld, kränkningar, trakasserier samt våld mot föremål eller liknande.

Fysiskt våld: orsaka fysisk skada genom slag, sparkar, knuffar, att bli fasthållen, tillgripa föremål för att skada socialsekreteraren eller liknande.

Vi vill informera om att du som väljer att svara på denna enkät är helt anonym, vi sparar inga personuppgifter enligt GDPR.

Det är helt frivilligt att medverka och du får avbryta när du vill.

Om du önskar ta kontakt med oss eller vår handledare så når du oss via mail på följande adresser:

Maria Berggren (Student) maria02.berggren@student.sh.se

Isabell Cunningham (Student) isabell01.cunningham@student.sh.se

Per Carlson (Handledare) per.carlson@sh.se

Tack för din medverkan!

Med vänliga hälsningar,

Maria Berggren & Isabell Cunningham

Bilaga 2

Enkät

Bakgrund

1. Vilken enhet arbetar du på i dagsläget?

Barn- och ungdom Ekonomiskt bistånd Socialjouren
Vuxen LSS Äldre
Socialpsykiatri

2. Hur länge har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?

- Mindre än 1 år, 1-3 år, 3-6 år, över 6 år

3. Är du?

Kvinna, Man, annat?

4. Hur många år har du jobbat inom socialtjänsten?

Mindre än 1 år, 1-3 år, 3-6, över 6-år

5. Har du någon gång utsatts för hot och/eller våld av klient på din arbetsplats?

Ja, nej

Personliga erfarenheter av hot och fysisk våld.

6. Hur många gånger har du utsatts för hot på din nuvarande arbetsplats?

En gång, 2 till 3 gånger, 4 till 5, 6 eller fler, Aldrig

7. Gjorde du en skriftlig rapporterade du händelsen?

Ja, Nej

8. Hur många gånger har du utsatts för fysisk våld på din nuvarande arbetsplats?

En gång, 2 till 3 gånger, 4 till 5, 6 eller fler, Aldrig

9. Gjorde du en skriftlig rapport av händelsen?

Ja, Nej

Ta ställning till följande påståenden!

Efter att ha varit utsatt för hot och/eller fysiskt våld har jag känt:

10. "Det är mitt fel, jag kunde ha gjort annorlunda"

Instämmer inte alls 2. 3. 4. 5. Instämmer helt

11. "Jag är ansvarig för klientens beteende"

Instämmer inte alls 2. 3. 4. 5. Instämmer helt

12. Det är skamligt att berätta om incidenten för kollegor och chefer

Instämmer inte alls 2. 3. 4. 5. Instämmer helt

13. Har du någon kollega som blivit utsatt för hot på din nuvarande arbetsplats?

Ja. Nej. Vet ej.

14. Har du någon kollega som blivit utsatt för fysisk våld på din nuvarande arbetsplats?

Ja. Nej. Vet ej.

Ta ställning till följande påståenden:

15. Det finns en attityd på min arbetsplats "att lite får man tåla" när det gäller hot från klienter

Instämmer inte alls 2. 3. 4. 5. Instämmer helt

16. Det finns en attityd på arbetsplatsen "att lite får man tåla" när det gäller fysiskt våld från klienter

Instämmer inte alls 2. 3. 4. 5. Instämmer helt

17. På min arbetsplats finns det en skämtsam jargong kring hot från klienter

Instämmer inte alls 2. 3. 4. 5. Instämmer helt

18. På min arbetsplats finns det en skämtsam jargong kring fysisk våld från klienter

Instämmer inte alls 2. 3. 4. 5. Instämmer helt