

Hot och våld på socialtjänsten

**En kvalitativ studie om hur socialsekreterares
fritid- och arbetssituation påverkas av hot och våld
i arbetet**

Av: Maria Melander och Johan Malm

Handledare: Marcus Falk Johansson
Södertörns högskola | Institutionen för samhällsvetenskap
Kandidatuppsats 15 hp
Socialt arbete | Höstterminen 2018



Förord

Ett stort tack vill vi rikta till alla respondenter som möjliggjorde genomförandet av denna studie. Vi vill även tacka Marcus Falk Johansson som handlett oss genom processen att skriva detta examensarbete. Studien har genomförts gemensamt och ansvaret har fördelats jämnt med ambition att få en textmassa som hör ihop och är lättförståelig. Det har även funnits en rättviseaspekt där vi som författare båda ville vara lika delaktiga och engagerade. Vi står båda bakom samtliga delar av denna studie men har delvis delat upp och fördelat arbetet mellan oss. Johan Malm har främst ansvarat för inledning, teori och diskussion. Maria Melander har främst ansvarat för metod och resultat. Resterande delar har vi skrivit gemensamt och samtliga delar har korrigerats av bägge parter. Antal ord i denna studie exklusive förord, sammanfattning, abstract, innehållsförteckning, centrala begrepp, referenslista samt bilagor är 14 507.

Sammanfattning

Titel: *Hur mycket hot och våld på arbetet är accepterat? En kvalitativ studie om hur socialsekreterare påverkas på sin fritid*

Författare: *Johan Malm och Maria Melander*

Arbetsrelaterat våld har ökat de senaste 10–15 åren och det är vanligt med trakasserier och hot mot socialsekreterare. I studien undersöks hur socialsekreterare påverkas av risken att utsättas för våld eller hot om våld på arbetet och om det påverkar deras fritid. Empirin bestod av sju intervjuer med yrkesverksamma socialsekreterare på enheter för ekonomiskt bistånd i Stockholms län. Semistrukturerade intervjuer användes för att samla in data, som sedan analyserades med hjälp av en fenomenografisk metod. För att få en djupare förståelse analyserades empirin med Lazarus och Folkmans teori om coping samt Antonovskys generaliserade försvarsmekanismer. Resultatet visade att samtliga respondenter hade erfarenhet av hotfulla situationer på arbetet och använder strategier för att hantera både situationen men också de känslor som uppkommer. Respondenternas fritid påverkas i olika grad av upplevda hotfulla situationer på arbetet. Det finns en dubbelhet i att å ena sidan inte acceptera våld men å andra sidan finns förståelse för klienters utsatthet och att de beslut som tas har stor inverkan på människors liv.

Nyckelord

Våld – Hot om våld – Socialtjänst – Socialsekreterare – Arbetsmiljö

Abstract

Title: *How much threatening behavior and violence at work is accepted? A qualitative study on how social workers are affected in their spare time.*

Author: *Johan Malm and Maria Melander*

This study aims to answer how social workers conceptualize the risk of violence in their workplace. The data consisted of seven interviews with social workers working in financial aid departments in or around the Stockholm area. Semi structured interviews were used to gather the data which then were processed with a phenomenographic method. The data was analyzed with Lazarus and Folkman theory on coping and Antonovsky's generalized resistance resources. The findings in this study shows that all respondents have experienced threats or violence in some form in their work. They use strategies to cope with both the situation at hand and the emotions connected to the event. The respondents were affected in their spare time to some extent. It will be argued that there is a form of duality between to not accept violence

and at the same time have understanding for client's vulnerable situation and for the effect social workers decision-making have on the client's lives.

Keywords

Violence – Threat of violence – Social services – Social worker – Work environment

Innehållsförteckning

FÖRORD	2
SAMMANFATTNING	3
ABSTRACT	3
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	5
INLEDNING.....	7
Bakgrund och problemformulering.....	7
SYFTE	8
FRÅGESTÄLLNINGAR	8
AVGRÄNSNINGAR	9
ORDLISTA	9
BEGREPP	9
TIDIGARE FORSKNING	9
Våldets omfattning	10
Tenderar våldet att öka?.....	11
Vilka drabbas av våldet?	11
Påverkan och reaktioner	12
Konsekvenser av arbetsrelaterat våld och hur det hanteras	14
Åtgärder i arbetsmiljön.....	15
Arbetsgivaransvar	15
Individperspektiv.....	15
TEORETISKT RAMVERK GENERALISERADE FÖRSVARSMEKANISMER.....	16
Coping	17
METOD.....	19
Förförståelse	19
Datainsamling.....	20
Urval.....	20

Material.....	21
Analysmetod	21
Genomförande.....	22
Forskningsetiska överväganden.....	25
Validitet och reliabilitet.....	25
Metoddiskussion	26
RESULTAT.....	27
Arbetet.....	27
Utsatta för hot	27
Påverkan av beslut som tas.....	28
Handlingsmöjligheter och förutsättningar.....	29
Praktiska lösningar	30
Kollegialt stöd	31
Bedöma hot	31
Fritid.....	32
Ögon i nacken	32
Praktiska lösningar	33
Internet/förebyggande skydd	34
ANALYS	34
Problemfokuserad coping.....	35
Emotionell coping och generaliserade försvarsresurser.....	36
Kombination mellan emotionella- och problemfokuserade strategier.....	37
SLUTSATSER	38
DISKUSSION	39
FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNING.....	41
REFERENSLISTA	42
BILAGA 1	45
BILAGA 2	46
BILAGA 3	47

Inledning

“Hot och våld på arbetet är ett kraftigt negligerat problem”, så inledde Daniel Hjalmarsson¹, utvecklingsstrateg på Akademikerförbundet SSR med ansvar för arbetsmiljö och lika villkor ett seminarium under Mänskliga Rättighetsdagarna på Älvsjömässan. Vi besökte denna temadag för att vi båda har ett intresse för hot och våld som ett eventuellt arbetsmiljöproblem för socialsekreterare. Vi har observerat väntrum och receptioner på socialtjänstkontor som i olika grad betonas av säkerhetstänk. Vi har observerat anställda ordningsvakter som arbetar som receptionister, att personal bär överfallslarm, att besöksrum är kala och att dörrar är låsta. Innebär detta att socialsekreterare förutom att fokusera på att utföra ett bra socialt arbete även behöver fokusera på sin egen säkerhet? Enligt Lazarus och Folkman är copingstrategier ett samlingsnamn för allt det som en individ gör för att hantera en situation. Det innebär att anstränga sig mentalt för att observera, värdera och bedöma och att sedan agera. Agerandet kan ske fysiskt eller mentalt (Lazarus & Folkman 1984, s. 141–142). Desto större hot en människa ställs inför desto mer desperata och känslostyrda blir copingstrategierna (Lazarus & Folkman 1984, s. 168).

Arbetsrelaterat våld har ökat avsevärt i de nordiska länderna de senaste 10–15 åren. Detta medan annan typ av våld ligger kvar på en stabil nivå (Wikman 2011, s. 51). Statistiska centralbyrån (SCB) har presenterat statistik som visar att arbetsrelaterat våld har ökat från år 1980 till idag (SCB 2018, s. 5, 10). Arbetsmiljöupplysningen skriver att det är vanligt med trakasserier och hot mot socialsekreterare och att de har en utsatt situation då de träffar klienter som kan vara drog- och/eller alkoholpåverkade samt att de ofta arbetar ensamma (Arbetsmiljöupplysningen u.å.). Enligt Arbetsmiljöverket löper människor som arbetar i direktkontakt med andra människor större risk att drabbas av hot och våld. Aggressiva handlingar eller hot kan komma från exempelvis klienter eller anhöriga och riktas ofta mot personer med ansvar för myndighetsutövning. Ett särskilt problem är när klienter har nedsatt förmåga att kontrollera sitt beteende exempelvis på grund av missbruk eller psykisk ohälsa (Arbetsmiljöverket 2017). De situationer där personal är mest utsatta är när negativa besked ska meddelas, när en person får nekad tillgång till service, vid köbildning, när personal är stressade och när miljön upplevs som rörig (Wikman 2012, s. 5).

Bakgrund och problemformulering

Våld är ett väl beforskat ämne och forskning gällande våld som drabbar anställda på arbetsplatsen beskriver att socialt arbete är ett våldsutsatt arbetsfält (Friis et al. 2018). Tidigare forskning har visat

¹ Daniel Hjalmarsson, Mänskliga Rättighetsdagarna. Älvsjömässan 2018-11-15. <https://www.mrdagarna.nu/>

vilken typ av våld som används, hur vanligt problemet är och vilka åtgärder som behövs (Harris & Leather 2011; Friis et al. 2018; Zelnick et al. 2013; Denney 2010; Koritsas et al. 2010; Jerre 2009; Shin 2011; Savaya et al. 2011; Rey 1996; Wikman 2011; Wikman 2012; Wikman 2016). Wikman beskriver att det har skett en skiftning från att ansvaret för hot och våld i arbetet tillskrivits arbetsgivaren till att istället anse arbetaren som ansvarsfull och skyldig (Wikman 2011, s. 51). En undersökning utförd av Shin i Sydkorea visade att 52,8 % av socialarbetarna upplevt någon form av våld från klienter minst en gång under året som undersöktes. Av dessa upplevde 93,5 % verbala hot och 34 % utsattes för fysiskt våld (Shin 2011, s. 3346). Cox et al. skriver att även de som inte är direkt inblandade i hot- och våldssituationer men som arbetar på en plats där hot och våld förekommer påverkas negativt (Cox et al. 2015, s. 348). Enligt arbetsmiljöverket har arbetsgivaren alltid huvudansvaret gällande frågor rörande hot och våld, är ansvarig för att utforma arbetsmiljön och för att förebygga risker. Exempel på detta kan vara tillträde och utformning av arbetslokaler, inredning och larm. Arbetsgivare är även ansvarig för att de anställda får stöd efter en hotfull situation genom exempelvis krisstöd (Arbetsmiljöverket 2017). Att på sitt arbete drabbas av en hotfull situation kan påverka socialsekreterare olika. Vissa kanske själva klarar av att skaka av sig en obehaglig händelse, för vissa stannar obehagliga känslor kvar längre och de kan behöva hjälp och stöd. Oavsett påverkan vore det naivt att tänka att en individs tankar och känslor kring händelser som sker på arbetet stannar kvar på arbetet. Det som är av intresse för denna uppsats är hur socialsekreterare påverkas av tidigare upplevda hot- och våldssituationer på arbetet när de sedan går hem från arbetet.

Syfte

Studiens syfte är att undersöka och analysera på vilket sätt socialsekreterare på enheter för ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten upplever att de påverkas av att utsättas eller riskerar att utsättas för våld eller hot om våld på arbetet. Studien syftar även till att undersöka hur det i sådana fall påverkar dem utanför arbetet. Studien struktureras utifrån följande frågeställningar.

Frågeställningar

- I vilken utsträckning upplever sig socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd att de är eller riskerar att bli utsatta för våld eller hot om våld i sin yrkesutövning?
- Påverkas deras fritid i de fall de upplevt våld eller hot om våld på arbetet?
- Hur hanterar socialsekreterare det och hur kan det förstås genom teorier om coping?

Avgränsningar

Vi valde att begränsa oss till socialsekreterare anställda på enheter för ekonomiskt bistånd på socialtjänsten. Detta för att de utför myndighetsutövning och att anställda på ekonomiskt bistånd utreder rätten till livsnödvändigheter som ekonomiska resurser till mat och tak över huvudet.

Upptagningsområdet för denna studie avgränsades till Stockholms län för att vi ville inkludera respondenter från flera olika enheter för ekonomiskt bistånd. Genom denna avgränsning gjordes detta möjligt geografiskt och tidsmässigt.

Ordlista

Enhet för ekonomiskt bistånd

Avdelning på socialtjänsten där rätten till bistånd enligt 4 kap 1 § och 4 kap 2 § Socialtjänstlag (SFS 2011:453) utreds.

Socialsekreterare

Tjänsteman på socialtjänsten som utreder rätten till ekonomiskt bistånd enligt 4 kap 1 § och 4 kap 2 § Socialtjänstlag (SFS 2011:453).

Begrepp

Hot

En situation som framkallar en för individen subjektiv känsla av oro, rädsla eller obehag.

Våld

Att tillfoga skada eller smärta på sig själv, en annan person, djur eller materiella ting.

Tidigare forskning

Nationella och internationella forskare har studerat arbetsrelaterat våld och genom kvantitativa studier undersökt bland annat våldets omfattning, hur många som drabbas och hur stort problemet är.

Kvalitativa studier fokuserar på hur socialarbetare upplever hot och våld, sambandet mellan arbetsrelaterat våld och utbrändhet samt vilka strategier som används för att hantera detta.

Våldets omfattning

Harris och Leather beskriver omfattningen samt följderna av hot och våld inom socialt arbete på Irland (Harris & Leather 2011, s. 851). Datamaterialet bestod av både 20 semistrukturerade intervjuer samt en strukturerad enkätundersökning (Harris & Leather 2011, s. 854). När intervjuerna analyserats kunde fem olika typer av hot och våld på arbetet urskiljas: kränkningar, hot, fysiska övergrepp, rasistiska påhopp och sexuella trakasserier. Intervjupersonerna fick också beskriva omfattningen av hoten/våldet. Socialarbetarnas påverkan av våld delades in i fem olika kategorier, ökad rädsla, ångest, nervositet, minskad arbetsglädje eller depression (Harris & Leather 2011, s. 855). Efter att ha analyserat intervjuerna utformades en enkät baserat på kategorierna ovan som besvarades av 363 socialarbetare. Totalt 93 % av socialarbetarna hade upplevt kränkningar, 71 % blivit hotade, 56 % blivit utsatt för fysiskt våld. 27 % av socialarbetarna utsattes för kränkningar varje vecka, 25 % utsattes för fysiskt våld en eller flera gånger per månad (Harris & Leather 2011, 858–859).

Friis et al. har i en dansk studie använt data från en undersökning om hälsa och dödlighet år 2006 och jämförde resultatet med registerdata från varje år från år 2006–2015 med syfte att undersöka om fysiskt våld på arbetsplatsen ökar risken för både kort- och långvarig sjukfrånvaro. De ville också undersöka om sjukfrånvaron skiljer sig åt beroende på ålder, kön, utbildningsnivå och arbetsområde. Totalt 21 680 personer inkluderades genom enkätsvar. Kriterier för deltagande var danskt medborgarskap och en ålder mellan 25–79 år (Friis et al. 2018, s. 484–485). Resultatet visade att majoriteten av de som utsatts för våld i arbetet under den senaste 12-månadersperioden var kvinnor, personer med hög utbildningsnivå och anställda inom socialt arbete eller sjukvården. Av de som hade utsatts för arbetsrelaterat våld hade 59,4 % varit sjukskrivna under en uppföljning som omfattade tio år. Motsvarande siffra för kontrollgruppen var 42,9 %. Gällande socialt arbete hade 121 personer drabbats av fysiskt våld på sitt arbete vilket motsvarar 48,2 % (Friis et al. 2018, s. 487).

Zelnick et al. har studerat arbetsrelaterat våld genom en anonym internetbaserad undersökning i Massachusetts, USA (Zelnick et al. 2013, s. 75). 40 arbetsplatser inom området socialt arbete deltog och ungefär hälften av dessa hade en klientgrupp med äldre människor. Det var totalt 1049 stycken anmälda händelser av hot och våld på arbetsplatserna. Resultatet visade att personal som arbetar med äldre människor utsätts i högre utsträckning av verbala hot (97%) än personal som inte arbetar med äldre (40%). Förutom verbala hot var utsattheten för personal som arbetar med äldre betydligt lägre än för personal som arbetar med andra klientgrupper. Det rapporterades totalt 173 stycken fasthållningsskador och 143 av dessa (83%) var personal som arbetar i direktvård. Resultatet visade även att

direktvårdspersonal har dubbelt så stor risk att hotas muntligt på arbetet och har fem gånger så stor risk att utsättas för fysiskt våld (Zelnick et al. 2013, s. 78–80).

Tenderar våldet att öka?

Jerre skriver om vilka arbetsförhållanden som ökar risken att utsättas för hot eller våld på arbetet i Sverige samt hur andelen som arbetar i dessa våldsrelaterade arbetsförhållanden utvecklats över tid, mellan år 1991–2005 (Jerre 2009, s. 68). De arbetsförhållanden som anses vara extra utsatta är sammanfattade i variablerna: kontakt med klienter, sjukdom eller allvarliga problem, natt/kvälls/skiftarbete och ensamarbete (Jerre 2009, s. 72). Datamaterialet som analyserats kommer från arbetsmiljöundersökningar och genomförs vartannat år av SCB (Jerre 2009, s. 71). Resultatet visade att arbetsrelaterat hot och våld överlag hade ökat med två procent mellan år 1995–2005 (Jerre 2009, s. 74). Resultatet visade också att andelen kvinnor inom socialtjänst samt social omsorg som exponeras för de arbetsförhållanden som anses vara extra utsatt våldsrelaterad arbetsmiljö har ökat samtidigt som hot och våld i arbetet ökat. För männen ser resultatet annorlunda ut. Andelen män som exponerats för det som anses extra utsatt arbetsmiljö har hållit sig på en jämn nivå över tid medan andelen män som utsatts för hot eller våld överlag i arbetet har ökat (Jerre 2009, s. 76–79). Jerre anser att den tvåprocentiga ökningen av hot och våld inte är häpnadsväckande stor. Hon menar också att dynamiken mellan arbetsrelaterat våld och arbetsförhållanden inte är uppenbar, utan att det är socialarbetares uppfattning om sina arbetsförhållanden som kan påverka den egna erfarenheten av hot och våld (Jerre 2009, s. 80). Cox et al. påpekar att även de som inte direkt drabbas av våld på arbetet påverkas och förekomsten av våld kan leda till stora negativa effekter gällande arbetsprestation och de anställdas hälsa i arbetsgrupper. I förlängningen kan hela arbetsplatser påverkas (Cox et al. 2015, s. 348).

Vilka drabbas av våldet?

Vilka som främst är utsatta för arbetsrelaterat hot och våld verkar variera runt om i världen. Flera studier visar att de som drabbas hårdast av våld inom socialt arbete är män (Friis et al. 2018; Koritsas et al. 2010). Denney menar däremot att kvinnor är kraftigt överrepresenterade inom socialt arbete och det endast varit två män som blivit mördade i Storbritannien sedan år 1984 medan kvinnor tillhör majoriteten av de som har mördats på sitt arbete (Denney 2010, s. 1302). De som har mycket och direkt klientkontakt löper större risk att drabbas (Denney 2010; Koritsas et al. 2010) Koritsas et al visar också att de som drabbas i störst utsträckning är yngre socialarbetare med få års arbetserfarenhet (Koritsas et al. 2010). Shins resultat visar däremot motsatsen, att de socialarbetare som arbetat länge inom socialt arbete samt har en ledande position är mer utsatta för klienters våld (Shin 2011, s. 3349).

Påverkan och reaktioner

Denney har utfört en litteraturstudie i Storbritannien över hot och våld mot socialarbetare. Denney söker svar på vad han anser saknas i forskningen gällande socialt arbete, nämligen vad vi vet om anledningarna till hot och våld som utförs mot socialarbetare, hur våldet tar sig i uttryck och hur stora problemen är. Denney gör en uppdelning mellan rationellt och irrationellt våld. Han menar att rationellt våld oftast är verbalt, oplanerat och inte riktat mot en specifik person. Anledningen kan vara att klienten lider av en mildare form av psykisk sjukdom eller är påverkad av stressande sociala omständigheter. Denna form av våld kan i högre grad accepteras som en form av yrkesrisk. Irrationellt våld är däremot riktat mot en eller flera specifika personer, är planerat i förväg och är oförutsägbart. Denna typ av våld utgör större risk för fysisk skada. Denney menar att våldet kan förstärkas om klienten lider av psykisk ohälsa eller missbruk. Våldet blir då också svårare att hantera men samtidigt enklare att fördöma (Denney 2010, s. 1301–1302). Resultatet visar att socialarbetare kan ha en positiv eller en negativ syn på risker. En positiv syn innebär att det eventuella våld som utförs ses som rationellt och att ilskan egentligen är riktad mot systemet mer än mot socialarbetaren. Risken ses som hanterbar och socialarbetaren ser sätt att hjälpa individen. Denna syn innebär att det är socialarbetarens ansvar att hantera risken eller våldet men samtidigt att socialarbetaren endast känner låga nivåer av ångest och rädsla i mötet med klienter som utgör en risk. Denna positiva syn på risker skulle enligt Denney i förlängningen kunna leda till ett yrkesområde som inte lyckas att observera eller motverka möjliga risker som kan inträffa. En motsats till detta är en negativ syn på risk och våld som innebär att eventuellt våld ses som irrationellt och väldigt svårt att hantera. Socialarbetaren känner högre grad av ångest och rädsla i möte med klienter som kan innebära risk. Det är arbetsgivaren eller systemet i stort som är ansvarig för att stävja risker men det finns samtidigt en kraftlöshet gällande motverkande lösningar. En del av arbetstiden går ut på att undvika situationer som kan medföra risk. Våldet uppfattas i större utsträckning riktas mot enskilda individer (Denney 2010, s. 1307–1308). Denney menar att ett balanserat förhållningssätt mellan en positiv och negativ syn på risken av hot och våld är basen för att bäst bedöma den personella risken i komplexa situationer (Denney 2010, s. 1311).

Savaya et al. har i en kvalitativ studie utförd i Israel undersökt hur socialarbetare upplevde svårigheter i sitt arbete. Studien omfattar 200 licensierade socialarbetare med minst två års yrkeserfarenhet. Deltagarna fick till uppgift att beskriva en händelse under deras arbete som påverkat dem på något sätt. Resultatet visade att socialarbetarnas upplevelser kan delas in i fyra kategorier: klienters aggression mot socialarbetaren, klienters beteende bryter mot yrkets oskrivna regler eller socialarbetarens förväntningar, professionella dilemman och socialarbetarens personliga svårigheter (Savaya et al. 2011, s. 64-65).

Resultatet visade både klienters anledningar till våldsamt och hur socialarbetare påverkades. Det som triggar klienter till hot eller våld kan delas in i tre kategorier. Den första är klienter som fått avslag på en ansökan. Den andra är att socialarbetaren motbevisar klientens behov med lagar och regler som anledning. Den tredje kategorin handlar om någon form av personlig irritation som är unik för klienten (Savaya et al. 2011, s. 66–67). Savaya et al. delade in socialarbeters reaktioner på hot- och våldssituationer i tre kategorier. Den första gruppen innefattar socialarbetare som reagerar med kraftfull rädsla som också kan sitta i långt efter situationen upphört. I den andra ingår de som reagerar med att beskylla sig själva. I den tredje kategorin finns de socialarbetare som reagerar med ilska och irritation. En anledning till hur påverkad socialarbetaren blev kan bero på hur mycket socialarbetaren brydde sig om fallet och hur mycket tid och engagemang som lades på att hjälpa klienten. Osäkerhet eller rädsla kan ligga bakom att socialarbetaren som utsatts för hot eller våld har svårt med att stå bakom taget beslut oavsett om klientens krav eller behov var rimliga eller orimliga (Savaya et al. 2011, s. 66). Avslutningsvis anser artikelförfattarna att fler studier behövs för att undersöka generaliserbarheten till andra länder, hur stort problem klienters beteende mot socialarbetare är samt hur det påverkar socialarbetarna (Savaya et al. 2011, s. 70).

Winstanley och Hales har i Storbritannien studerat sambandet mellan hot och våld i arbetet och utbrändhet (Winstanley & Hales 2014, s. 24). Studien hade 87 deltagare vilka antingen arbetade inom offentligt drivna eller på privata brittiska HVB-hem för ungdomar. Deltagarna besvarade frågeformulär som mätte deras nivåer av utbrändhet genom variablerna känslomässig utmattning, avhumanisering och personlig prestation. De använde frågeformulär utifrån erfarenhet av hot och våld i arbetet under föregående år genom variablerna ingen (0 gånger), moderat (1–9 gånger), och hög (10 gånger eller mer) (Winstanley & Hales 2014, s. 26–27). Resultatet visade signifikanta skillnader mellan antalet rapporterade fall och utbrändhet. Efter ytterligare analyser visades även signifikanta skillnader mellan antalet överfall och variablerna känslomässig utmattning och avhumanisering men inte i personlig prestation (Winstanley & Hales 2014, s. 28–29). Utifrån resultatet ger författarna förslag på vidare forskning om hur socialarbetare genom vidareutbildning kan få en ökad medvetenhet om hur de kan uppfattas eller misstolkas av andra och därigenom skulle kunna undvika situationer med hot och våld på arbetet (Winstanley & Hales 2014, s. 31).

I en Sydkoreansk studie analyserar Shin hur klienters våld påverkar socialarbetare som arbetar på en enhet för barn och ungdom jämfört med socialarbetare anställda inom andra områden. Syftet med studien var dels att undersöka om socialarbetare som arbetar inom barn och ungdom var mer utsatta för klientvåld än andra anställda inom socialt arbete. Dessutom ville han undersöka om det fanns någon

kausalt gällande om att bli utsatt för våld påverkar den anställdes attityd för sitt arbete (Shin 2011, s. 3340). 207 respondenter inom barn och ungdom samt 206 respondenter inom övrigt socialt arbete inkluderades i studien, totalt 413 socialarbetare. Den första delen av undersökningen mätte om socialarbetarna utsatts för klientvåld, hur ofta och vilket typ av våld, under de senaste tolv månaderna. Den andra delen undersökte socialarbetares uppfattningar kring klienters våld och behov av åtgärdsprogram för att hantera våldet. Den tredje delen mätte tillfredsställelse med arbetet, engagemang från arbetsgivaren samt intention att säga upp sig. Den avslutande delen mätte demografiska variabler (Shin 2011, s. 3343–3344). Resultatet visade att 52,8 % av respondenterna hade blivit utsatta för klientvåld, att socialarbetare som arbetar inom barn och ungdom var mer utsatta för våld än inom andra grenar av socialt arbete och att de hade behov av mer stöd från arbetsgivarna. Av de som utsatts för klientvåld utgjorde yngre kvinnor, med kortare erfarenhet av yrket den grupp som hade låg arbetstillfredsställelse, lågt engagemang för arbetet och hög intention av att lämna yrket. Ett åtgärdsförslag bland flera var att strategier för att hantera verbala hot borde prioriteras. Detta för att om klienters hot inte bemöts finns risk att hoten blir verkliga och fysiska. Shin avslutar med att påpeka att det behövs mer forskning gällande hur socialarbetare påverkas av klienters våld (Shin 2011, s. 3346, 3354, 3356).

Konsekvenser av arbetsrelaterat våld och hur det hanteras

Cox et al. har i två studier undersökt hur fabriksarbetare i Mexiko som blivit utsatta för någon typ av våld i samhället använder sig av copingstrategier och på vilket sätt det påverkar deras arbetsprestation (Cox et al. 2015, s. 348). Cox et al. påpekar att tidigare forskning pekar på att individer som blivit utsatta för våld utanför arbetstid kan på arbetet bete sig aggressivt och att rädslan för att bli utsatt för våld på sitt arbete påverkar såväl arbetsprestation som andra delar i arbetet (Cox et al. 2015, s. 349). Datainsamlingen utfördes år 2011 och vid den tiden var risken för att bli utsatt för våld stor i norra Mexiko. Fabrikschefer rapporterade bland annat olaga intrång, stölder och kidnappningar. Resultatet av studien visade att arbetarna använde sig av tre huvudgrupper av coping, social coping (exempelvis humor), ensamhetscoping (exempelvis förnekelse) och negativ adaptiv coping (exempelvis självmedicinering) (Cox et al. 2015, s. 350).

Astvik och Melin har studerat socialsekreterares hälsa, kvalitet och copingstrategier genom semistrukturerade intervjuer (Astvik & Melin 2013, s. 63). Resultatet visade att socialsekreterarnas beskrivningar främst handlade om en obalans mellan arbetskrav och resurser. Författarna presenterar resultatet i teman som kompensatoriska strategier, kravsänkande strategier och disengagemang. Med kompensatoriska strategier menas att försöka hantera obalansen mellan arbetskrav och resurser genom

att arbeta övertid, ta med arbetet hem eller hoppa över fika och lunch. Socialsekreterarna beskrev arbetsbelastningen som kontinuerlig och att de på lång sikt har fått stressrelaterade symtom som utmattning, koncentrationssvårigheter och sömnsvårigheter (Astvik & Melin 2013, s. 64–65). Socialsekreterarna beskrev det som att de kompensatoriska strategierna inte är hållbara i längden varför de sedan anammar kravsänkande strategier. Begreppet “good enough” användes flitigt och ribban för vad good enough är sänks med tiden, menar socialsekreterarna. Det tredje temat som presenteras är disengagemang vilket beskrivs som att socialsekreterarna känner uppgivenhet, drar sig undan, och slutar engagera sig som de tidigare gjort (Astvik & Melin 2013, s. 66–67). Astvik och Melin diskuterar resultatet och menar att när socialsekreterare sänker sina ambitioner och tappar engagemang för sitt arbete, samt inte har möjlighet att bygga sina bedömningar på professionalitet kan leda till svåra konsekvenser för kvaliteten i arbetet (Astvik & Melin 2013, s. 71).

Åtgärder i arbetsmiljön

Arbetsgivaransvar

Vad arbetsgivare kan göra för att stävja hot och våld på arbetsplatsen är relativt klarlagt. Flera studier beskriver lösningar på problemet (Rey 1996; Wikman 2011; Denney 2010; Koritsas et al. 2010). Rey beskriver hur arbetsmiljön kan designas för att motverka våld, genom att minska väntetid och skapa en lugn väntrumsmiljö. Ett säkerhetstänk genom handlingsplaner vid hembesök är viktigt precis som ett närvarande stöd efter en incident. Det får individen att känna sig tryggare (Rey 1996, s. 36–37). Koritsas et al. föreslår att införa nolltoleranspolicies mot våld och säkerhetsföreskrifter som inkluderar preventiva lösningar för exempelvis hembesök. Ett exempel är att någon på socialkontoret vet vilken tid socialarbetarna åkte iväg på hembesöket och när de antas vara tillbaka. Den fysiska arbetsmiljön bör designas för att motverka stress och triggers. Det bör exempelvis finnas något att göra för väntande klienter (Koritsas et al. 2010, s. 268). Wikman delar upp åtgärder mot hot och våld i arbetet i fysisk- och psykosocial arbetsmiljö samt informationsarbete. Som fysiska åtgärder exemplifieras övervakningskameror, larm och lättillgängliga utgångar (Wikman 2011, s. 56).

Individperspektiv

Wikman har studerat åtgärder mot arbetsrelaterat våld i facklig press mellan åren 1978–2004. Hon skriver om två olika perspektiv på hot och våld i arbetet, det arbetsmiljöorienterade och det beteendeorienterade. Tidigare har arbetsgivarens skyldighet att skapa en säker arbetsmiljö varit i fokus (Wikman 2011, s. 51). Utifrån resultatet i Wikmans studie har det skett en glidning från det arbetsmiljöorienterade perspektivet till ett mer beteendeorienterat. Det har blivit ett ökat fokus på

brottsoffret och brottsproblemet (Wikman 2011, s. 68). Rey skriver att socialarbetaren bör vara medveten om att våld kan förekomma och träna på att detektera när våld kan uppstå och vad individen då kan göra. Ett lågaffektivt bemötande utgör grunden (Rey 1996, s. 36–37). Denney påpekar att självförsvarskurser mot hot och våld inte finns med vid utbildning till socialarbetare i Storbritannien. Frågan Denney ställer är om denna typ av kurser skulle leda till ökad ångest och oro för socialarbetarna eller om självförtroendet i hotfulla situationer istället skulle stärkas (Denney 2010, s. 1309). Koritsas et al. föreslår ett mentorskap där socialarbetare lär sig av mer erfarna socialarbetare (Koritsas et al. 2010, s. 268). Wikman skriver om psykosociala åtgärder vilket hon exemplifierar med att ha tillräckligt med personal, borttagande av ensamarbete och tydlig struktur av köer (Wikman 2011, s. 56). Wikman skriver också om att den ökade pressen på arbetsmarknaden kan göra att vissa undviker att anmäla eller tala om det våld de utsätts för på arbetet för att inte riskera att uppfattas som inkompetenta (Wikman 2016, s. 63).

Teoretiskt ramverk

Generaliserade försvarsmekanismer

Antonovsky definierar en stressor som “ett krav från antingen en individs interna eller från den externa omgivningen som stör homeostasen och återuppbyggnaden av denna, vilken beror på en icke-automatisk och svårtillgänglig energiexpanderande åtgärd” [vår översättning] (Antonovsky 1979, s. 72). Att empiriskt mäta när ett stimuli omvandlas till en stressor är svårt, eller rent av omöjligt. Skillnaden består dels av vilken betydelse stimuli har för individen men också vilka homeostas-reparerande mekanismer som är tillgängliga för individen vid just det tillfället (Antonovsky 1979, s. 72). För att hantera de stressorer som finns runt omkring oss benämner Antonovsky vårt försvar mot detta som generaliserade försvarsresurser (Antonovsky 1979, s. 99). Eftersom kraven på individen är så oberäkneliga och unika beroende på situation går det att fråga sig hur de generaliserade försvarsresurserna kan anpassas och användas för att möta alla dessa krav. Det är de generaliserade försvarsresurserna som avgör vilken specifik resurs som är tillgänglig för oss under en specifik situation och till vilken utsträckning resursen kan användas. Antonovsky fann tre huvudgrupper av generaliserade försvarsresurser. Den första gruppen är resurser kopplade till anpassningsförmågor gällande en människas psykologiska, fysiologiska, kulturella och sociala kunskaper. Den andra gruppen gäller resurser med djupgående band till konkreta, omedelbara andra människor i vår direkta närhet. Den tredje gäller det engagemang och befästa band som finns mellan en individ och samhället (Antonovsky 1979, s. 99–100). I grunden används den kunskap, de värderingar och attityder som ingår i de generaliserade försvarsresurserna som namnet antyder, defensivt genom att undvika exponering för stressorer. Påverkan av stressorer beror inte

på mängden stressorer en individ drabbas av utan snarare av fördelningen av de generaliserade försvarsresurserna som hjälper individen att undvika dessa (Antonovsky 1979, s. 99–100).

Coping

Lazarus och Folkman definierar en copingstrategi som en “konstant föränderlig kognitiv och beteendemässig ansträngning för att hantera specifika externa och/eller interna krav som anstränger eller överstiger individens egna resurser” [vår översättning] (Lazarus & Folkman 1984, s. 141). Definitionen beskriver coping som en process snarare än ett karaktärsdrag. Det finns en skillnad mellan coping och en automatisk och reflexmässig anpassning till en situation. Med andra ord krävs en tankemässig ansträngning för att beteendet ska klassas som en copingstrategi. Applicering och typ av copingstrategi beror på individens kognitiva värderingsförmåga (Lazarus & Folkman 1984, s. 141, 157). Resultatet av användandet av en copingstrategi kan vara positiv eller negativ. Detta innebär att en copingstrategi innefattar allt som en individ medvetet anstränger sig för att göra för att hantera en situation genom att minimera, undvika, klara av eller acceptera en händelse. En copingstrategi kan variera i storlek och längd. Ett exempel på när vi använder oss av copingstrategier är vid förlust av en närstående. Sorgeprocessen kan pågå i flera år och under den tiden kan vi använda oss av massvis med copingstrategier. Kortare strategier för att kanske klara av närmsta timmen, dagen eller veckan men också årslånga strategier som hjälper oss att orka fortsätta med ett vardagligt liv. Processen när en person ska använda sig av en copingstrategi går genom tre steg. Det första innebär att observera och bedöma vad individen de facto tänker och gör i kontrast till vad hen vanligtvis skulle, borde eller ville göra. Det andra steget innebär att det individen verkligen tänker eller gör är situationsbundet då copingstrategier alltid är bundna till en specifik situation. Grundregeln här är att ju mer personen kan begripa av en given situation desto enklare är det att koppla en specifik copingstrategi till situationen. Slutligen innebär copingprocessen en utveckling av hur personen resonerar kring sina copingstrategier i takt med hur den påfrestande situationen utvecklar sig. Det är en pendlande process där individen växlar mellan att ena stunden tänka defensiva copingstrategier för att i nästa fokusera på mer offensiva problemlösande copingstrategier. Detta beror på skiftningar i den situation och på den omgivning du befinner dig i. Dynamiken gällande copingstrategier är inte slumpmässig utan beror på en konstant inre värdering där vi ständigt behöver vara beredda på att omvärdera våra copingstrategier beroende på hur situationen utvecklas. Denna utveckling leder även till utveckling av våra personliga copingstrategier och vår värderingsförmåga gällande dessa (Lazarus & Folkman 1984, s. 141–143).

Lazarus och Folkman delar in copingstrategier i två huvudgrupper, emotionella och problemfokuserade. Emotionella copingstrategier används för att lätta på det känslomässiga trycket genom att mentalt förändra en situation. Vi använder dessa strategier för att upprätthålla hopp och optimism genom att förneka det svåra framför oss. Detta självbedrägeri går inte att utföra fullt ut på ett medvetet sätt utan att mentalt lura sig själv är ett måste för att på ett förtjänstfullt sätt förneka en sådan situation. Strategierna används i regel när inget realistiskt går att göra för att förändra en hotfull, farlig eller på annat sätt utmanande situation. Exempel på strategier som ingår i den emotionella gruppen är distansering, att ventilera ilska, att minimera en situation, att utöva fysisk aktivitet, meditera, att söka emotionellt stöd från andra eller att utveckla ett positivt tankesätt från en negativ händelse. Det sistnämnda benämns som en kognitiv emotionell copingstrategi och kan innebära att uttrycka att: "jag kom fram till att det finns andra mer viktiga saker att fokusera på än den här just nu" [vår översättning] (Lazarus & Folkman 1984, s. 150–151). Genom denna strategi förminskas hotet genom att situationen förändras. Många strategier är defensiva även om det finns strategier inom det emotionella klustret med syfte att öka den emotionella stressen. Vissa individer föredrar att först må dåligt för att då kunna mobilisera sina krafter att må bättre eller för att kunna hantera en kommande påfrestande situation. Genom att istället göra positiva jämförelser från negativa situationer finns inte alltid samma behov att försköna verkligheten som vid kognitiva emotionella copingstrategier. Exempel på andra emotionella copingstrategier är selektiv uppmärksamhet och undvikande. Själva innebörden av dessa strategier behöver inte förändra den negativa situationen. Däremot kan vissa delar av hotet suddas ut eller att vissa minnen av händelsen tillfälligt åsidosätts (Lazarus & Folkman 1984, s. 150–151). Denna form av osynliggörande kan leda till självbedrägeri och omedvetenhet mellan vad som är sagt och vad som är gjort, mellan vad som sägs i stunden respektive vid senare tillfällen och mellan vad som är sagt och hur det känts för individen (Lazarus & Folkman 1984, s. 152). Grunden i emotionella copingstrategier är att upprätthålla hopp och optimism, att förneka fakta och vetenskap, att agera som att situationen inte hade någon betydelse och så vidare (Lazarus & Folkman 1984, s. 151), eller med andra ord att finna något som på ett bekvämt sätt tröstar för att lättare kunna hantera omvärlden (Lazarus & Folkman 1984, s. 156).

Problemfokuserade copingstrategier handlar delvis om att logiskt och strukturerat definiera ett problem, fundera kring lämpliga lösningar och alternativ genom att jämföra fördelar och nackdelar för att sedan agera (Lazarus & Folkman 1984, s. 152). Det handlar även om att studera problemet, förbereda sig och avsätta tid för detta (Lazarus & Folkman 1984, s. 156). Samtidigt omfattar problemfokuserade copingstrategier mer än det som innefattas i ren problemlösning. Strategierna kan delas in i två grupper, en grupp som fokuserar främst på omgivningen och en grupp som tillämpas och riktas på en individs inre liv. Strategier som riktas mot omgivningen fokuserar på att förändra barriärer, resurser, procedurer

och liknande. Problemfokuserade copingstrategier som riktas inåt innefattar exempelvis att ändra ambitionsnivå, finna andra former av tillfredsställelse, hitta nya beteendemönster eller lära sig nya tekniker och färdigheter. Problemfokuserade copingstrategier som används är bundna till den situation som ska lösas och ju mer specifikt individen kan definiera en situation desto större spridning av problemfokuserade copingstrategier finns att tillgå. Andelen problemfokuserade copingstrategier som går att applicera är betydligt färre än den mer bredare gruppen av emotionella copingstrategier (Lazarus & Folkman 1984, s. 152–153). Emotionella- och problemfokuserade copingstrategier kan kombineras och de kan både hjälpa men också hindra varandra från att vara en fungerande copingstrategi (Lazarus & Folkman 1984, s. 153).

Metod

Föreliggande studie har en abduktiv ansats med syfte att undersöka socialsekreterares påverkan av hot och våld. Detta görs genom sju stycken semistrukturerade intervjuer vilka analyserades genom en fenomenografisk analysmetod. Enligt Timmerman och Tavory innebär abduktion att resonera kring på vilket sätt ett fenomen uppfattas relaterat till tidigare observationer. Antingen genom ett slags dolt orsak- och verkanförhållande där fenomenet liknar andra fenomen som redan studerats och förklarats eller också för att skapa nya allmängiltiga förklaringsmodeller. Abduktion kan placeras mellan observerade fakta och beprövad vetenskap. Processen tar sin utgångspunkt i konsekvenserna av ett fenomen och vill därefter konstruera anledningarna till detta (Timmermans & Tavory 2012, s. 171).

Förförståelse

Studien genomfördes termin sex på socionomprogrammet vilket är terminen efter att vi hade verksamhetsförlagd utbildning. Det var under vår verksamhetsförlagda utbildning vi kom i kontakt med socialtjänsten första gången och det var där vi började observera både det yttre och inre arbetsmiljön. Det yttre genom att vi exempelvis observerade säkerhetsvakter i receptioner och det inre genom att vi fick observera miljön i en arbetsgrupp, berättelser om obehagliga möten med klienter och såg kollegor stödja varandra i samtal med hotfulla klienter. Dessa upplevelser har gjort att vi gick in i den här studien med tankar om att socialsekreterare tillhör en utsatt grupp och blir påverkade av hot och våld såväl under arbetstid och fritid. Vi diskuterade hur vi skulle agera under en intervju om respondenten inte upplevt hot eller våld på arbetet och skulle i så fall utgå från att ställa hypotetiska frågor om ämnet. Intervjuguiden var utformad med hänsyn till det ovanstående. Både intervjuernas genomförande och bearbetning av data utfördes med en medvetenhet om denna förförståelse.

Datainsamling

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare upplever att de påverkas i sitt arbete av risken att utsättas för våld eller hot om våld och hur det i sådana fall påverkar dem utanför arbetet. Kvale och Brinkmann menar att genom samtal kan kunskap samlas in av människors erfarenheter och upplevelser (Kvale & Brinkmann 2014, s. 15). Den kvalitativa forskningsintervjun används för att förstå ett ämne eller fenomen från den levda vardagsvärlden ur intervjupersonens perspektiv (Kvale & Brinkman 2014, s. 17). Metoden kvalitativ intervju bedömdes därför lämplig att använda för att uppnå studiens syfte. Intervjuerna valdes att genomföras semistrukturerade. Enligt Bryman innebär den semistrukturerade intervjun att forskaren utformar en intervjuguide med relativt specifika teman som intervjun ska handla om men att man under intervjun har möjlighet att ställa följdfrågor till något en respondent talar om (Bryman 2011, s. 415). Den semistrukturerade intervjun kännetecknas av att vara flexibel vilket ger möjlighet för respondenten att kunna lyfta det hen upplever vara viktigt (Bryman 2011, s. 415). Enligt Dahlgren och Johansson föredras att ett fåtal frågor är bättre än många för att få ett dialogbaserat samtal (Dahlgren & Johansson 2015, s. 166). Vid utformandet av intervjuguiden har det tagits i beaktande att ha ett fåtal frågor och därför formulerades fyra större frågor samt ett antal underfrågor till varje huvudfråga (Bilaga 1). Enligt Bryman krävs det att intervjuerna spelas in och transkriberas för att ha möjlighet att göra en noggrann analys av materialet (Bryman 2011, s. 429). En transkribering bör göras ord för ord men verbala tics som exempelvis "eh" eller "liksom" kan tas bort för att underlätta analysarbetet (Bryman 2011, s. 431).

Urval

Enligt Trost är det viktigt att i en kvalitativ studie få en stor variation på informanterna och inte sträva efter ett representativt urval (Trost 2010, s. 137). Trost föreslår att intervjupersonerna kan väljas genom ett strategiskt urval i form av ett bekvämlighetsurval (Trost 2010, s. 140) vilket är fallet i denna studie och respondenterna som ville ställa upp är valda utifrån kontakter i vår omgivning. Frågan om deltagande ställdes till 14 socialsekreterare med ett bortfall om sju stycken. Fyra av de tillfrågade socialsekreterarna hade för hög arbetsbelastning, en hade tidsbrist och två svarade inte alls. Totalt accepterade sju socialsekreterare som arbetar i fyra olika kommuner med enheter för ekonomiskt bistånd runt Stockholms län. Samtliga respondenter i denna studie är kvinnor och har varierad erfarenhet i yrket. Tre av socialsekreterarna arbetar i samma kommun norr om Stockholm, två av socialsekreterarna arbetar i en annan kommun, även den norr om Stockholm och de sista två arbetar i två andra stadsdelar inom

Stockholms stad. De sju respondenterna har namngivits med fiktiva namn och kommer benämnas som Alice, Anita, Elin, Eva, Nathalie, Ylva och Åsa.

Material

Fem av de sju genomförda semistrukturerade intervjuerna genomfördes på respondenternas respektive arbetsplatser. En genomfördes på Södertörns Högskola och en i en lobby på ett företag. Respondenterna hade blivit tillfrågade via mejl eller sms och fått en kort introduktion till studien. Informationsbrev (Bilaga 2) och samtyckesbrev (Bilaga 3) lämnades till samtliga intervjudeltagare innan intervjun påbörjades. Där framgick bland annat kontaktuppgifter till studiens författare och handledare, syfte med studien och att uppgifter som framkommer behandlas konfidentiellt samt endast till forskningsändamålet. Respondenterna underrättades om att intervjuerna kommer att spelas in och därefter transkriberas. Respondenterna informerades även om att de när som helst fick avbryta intervjun utan att behöva förklara varför. Intervjuerna pågick i 30–50 minuter och utfördes med hjälp av intervjuguiden men följdfrågorna och längden på intervjun anpassades till det respondenterna valde att berätta om. Intervjuerna transkriberades och hela materialet bestod av 67 sidor text, 38 910 ord. Efter sju intervjuer bedömdes materialet tillräckligt omfattande för att uppnå studiens syfte.

Analysmetod

Marton och Booth skriver att fenomenografi hjälper till att undersöka hur människor tolkar, förstår och betraktar ett fenomen. Då individer uppfattar verkligheten på olika sätt hjälper fenomenografin till att belysa fenomenet från olika vinklar, vilket förhoppningsvis leder till större förståelse (Marton & Booth 2000, s. 146, 150). Dahlgren och Johansson skriver att en fenomenografisk analysmetod är anpassad för semistrukturerade intervjuer med syfte att undersöka människors tankar om ett fenomen. Metoden fokuserar på skillnader i hur människor tänker kring fenomenet som undersöks. Genom att samla uppfattningar om fenomenet skapas det som fenomenografin kallar passager som därefter sammanförs till att bli utfallsrum (Dahlgren & Johansson 2015, s. 162–163). Eftersom syftet med studien var att belysa hur socialsekreterare upplever ett fenomen samt att datainsamlingsmetoden gjordes genom semistrukturerade intervjuer bedömdes den fenomenografiska analysmetoden som rätt sätt att använda för att analysera materialet. Dahlgren och Johansson presenterar en analysmodell baserad på sju steg (Dahlgren & Johansson 2015, s. 167) som användes för att analysera datamaterialet.

Genomförande

Steg ett - Att bekanta sig med materialet

Dahlgren och Johansson skriver att man i steg ett ska börja bekanta sig med sitt material (Dahlgren & Johansson 2015, s. 167). Vi bekantade oss med materialet genom att flera gånger läsa igenom transkriberingarna och samtidigt skriva anteckningar. Genom att först transkribera intervjuerna och sedan läsa igenom dem upplevde vi att vi lärde känna materialet på ett bra sätt.

Steg två - kondensation

I steg två börjar analysen och där börjar arbetet med att försöka urskilja och klippa ut de mest signifikanta och betydande uttalande i intervjuerna (Dahlgren & Johansson 2015, s. 168). Vi började med att skriva ut alla transkriberingar i pappersform för att ha möjlighet att fysiskt klippa ut passager. Vi målade passager från transkriberingarna i olika färger. Färgerna användes för att urskilja om passagen gällde *fritid* eller *arbete*. Sedan klipptes de ut och sorterades i huvudgrupper utifrån dessa kategorier. Fritid och arbete valdes relaterat till studiens syfte. Passagerna var olika långa och vi fokuserade på att de på ett bra sätt skulle representera respondentens tankar. Enligt Dahlgren och Johansson är det bra att skriva ut vilka informanter som sagt vad för att kunna genomföra resterande steg (Dahlgren & Johansson 2015, s. 169). Vi skrev därför namn på alla lappar för att veta vem som sagt vad även om vi nu bekantat oss mycket med materialet och i princip kunde urskilja vem som sagt vad ändå.

Steg tre - Jämförelse

Enligt Dahlgren och Johansson innebär steg tre att göra jämförelser eller matchningar av både skillnader och likheter i urklippen. Metodens mål är att finna olikheter eller variationer men för att göra det letas även efter likheter (Dahlgren & Johansson 2015, s. 169). Detta steg gjordes i två omgångar. Vi började med att ta alla passager som vi kategoriserat till *fritid* vilket var totalt 42 stycken. Vi la ut dessa passager på ett bord och gick igenom passage efter passage. Efter första omgången hade 19 kategorier skapats av 42 stycken passager (figur 1). Andra omgången gjorde vi samma sak med de passager som tillhörde kategorin *arbetet* vilket var 112 stycken. Efter första omgången hade 36 kategorier skapats av 112 stycken passager (se tabell).

Steg fyra – Gruppering

Enligt Dahlgren och Johansson handlar det fjärde steget om att gruppera de funna skillnaderna och likheterna samt att relatera dessa till varandra (Dahlgren & Johansson 2015, s. 169). Vi började med att gruppera likheter i gruppen *fritiden*. Till en början hade vi åtta stycken grupper av de tidigare 19 kategorierna som relaterade till *fritiden* (Figur 1). Detta behövde vi göra om några gånger innan vi

kände att innehållet i vardera kategorin stämde. Till slut hade vi fått fram tre utfallsrum gällande *fritiden*. Av de 30 kategorier som tillhörde *arbetet* skapades sex utfallsrum (Figur 2).

Steg fem - Artikulera kategorierna

Steg fem går ut på att kategorierna ska artikuleras, vilket innebär att fokus riktas åt de funna likheterna. Steget kan vara kritiskt i förhållande till att forskaren avgör vad som ryms inom en kategori och hur stor variationen kan vara utan att det behövs ytterligare en kategori (Dahlgren & Johansson 2015, s. 170). Vi upplevde att steg fyra och fem utfördes parallellt. Steg fyra och fem gjordes därför om några gånger innan vi kände att grupperna stämde.

Steg sex - Namnge kategorierna

Dahlgren och Johansson beskriver att steg sex innebär att namnge grupperingarna (Dahlgren & Johansson 2015, s. 170). Detta steg upplevde vi också gjordes i samband med steg fyra och fem, så vi hade redan namn på grupperingarna utifrån tidigare steg och bedömde att dessa namn kunde stå kvar, men att vi var öppna för att ändra dessa namn senare i arbetet efter behov.

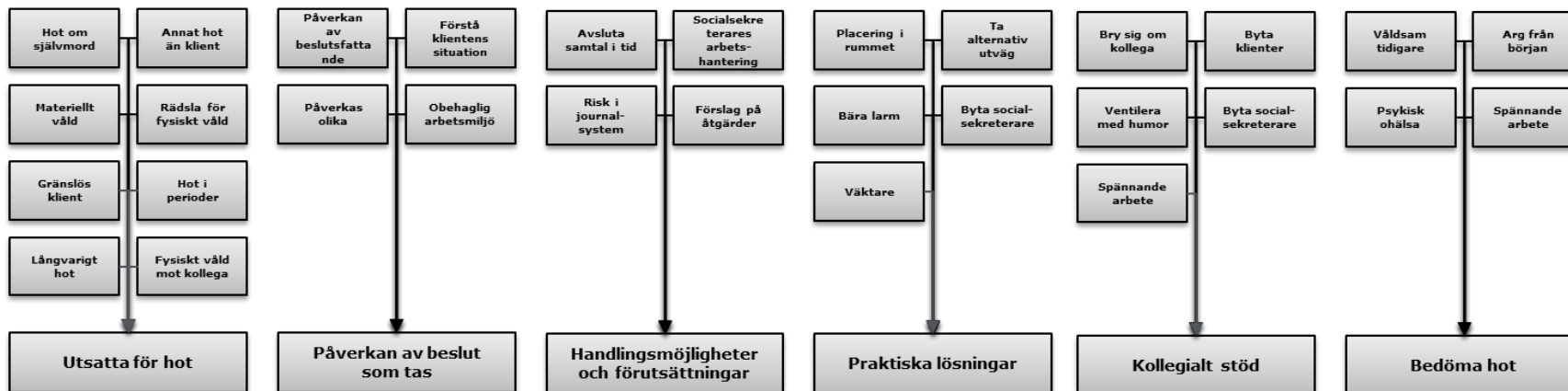
Steg sju - Kontrastiv fas

I steg sju ska alla passager i vardera kategorin granskas för att se om de skulle kunna få plats i en annan kategori eftersom tanken är att varje kategori ska vara uttömmande (Dahlgren & Johansson 2015, s. 170). I denna fas granskade vi varje passage och upptäckte att vissa längre passager kunde passa in i fler kategorier. Ett par passager klipptes därför sönder efter att en bedömning gjorts att båda passagerna ändå skulle behålla sin innebörd och relevans. Efter det sjunde steget hade vi fått tre utfallsrum relaterat till *fritiden* och sex utfallsrum relaterat till *arbetet* vilka kommer presenteras i studiens resultatavsnitt.

Analyschema



Figur 1 – Kodning över fritiden



Figur 2 – Kodning över arbetet

Forskningsetiska överväganden

Forsman beskriver att den etiska principen som ansetts viktigast är ett informerat samtycke (Forsman 1997, s. 44). Samtliga respondenter samtyckte till deltagande i studien men fick inte ta del av intervjuguiden innan intervjun. Detta skulle kunna kritiseras utifrån att respondenterna vid sitt samtycke inte visste exakt vad den samtyckt till. Vi försökte därför förmedla tydligt till respondenterna vad intervjun skulle innehålla innan intervjun startade. Detta dels för att respondenterna skulle få möjlighet att ställa eventuella frågor men också för att förvissa oss om att deltagandet var frivilligt. Intervjuguiden lämnades inte ut med anledning att respondenterna skulle kunna påverkas och att svaren eventuellt skulle bli planerade och då inte spegla personens faktiska upplevelse.

Vetenskapsrådet diskuterar att forskare behöver förutse hur forskningen påverkar en respondent som blir intervjuad och enligt Helsingforsdeklarationen respektera deltagarnas fysiska och psykiska integritet och personlighet (Vetenskapsrådet 2017, s. 48, 75). Med tanke på att denna studie vill undersöka hur risken för hot och våld påverkar individer fanns risk för att studiedeltagare påverkades negativt, dels av att behöva reflektera kring eventuellt svåra händelser men också att behöva artikulera hur de blivit påverkade av dessa. Ett sätt att hantera detta var att vi under intervjuerna var uppmärksamma på respondenternas reaktioner. Vid misstanke om att en respondent kände sig obekvämt skulle det erbjudas en paus. Detta kom dock aldrig att behövas under våra intervjuer.

Vetenskapsrådet beskriver att uppgifter ska behandlas konfidentiellt vilket innebär att ej sprida uppgifter man fått i förtroende och skydda dessa för obehöriga (Vetenskapsrådet 2017, s. 40). Med hänsyn till detta raderades ljudfilerna från intervjuerna direkt efter transkriberingen och redan vid transkriberingarna användes fiktiva namn. Verbala tics togs bort i använda citat och delar av materialet som bedömdes skulle kunna härledas tillbaka till respondenterna har av konfidentiella skäl inte heller använts i studien.

Validitet och reliabilitet

Bryman beskriver validitet och reliabilitet i förhållande till kvalitativ forskning och menar att det går att använda dessa verktyg på ett liknande sätt som kvantitativa forskare, men att man ändrar en del av begreppens betydelse och lägger mindre vikt kring mätning (Bryman 2011, s. 351–352). Bryman beskriver begreppen extern reliabilitet, intern reliabilitet, intern validitet och extern validitet (Bryman 2011, s. 352). Extern reliabilitet handlar om i vilken utsträckning en undersökning kan upprepas och att

extern reliabilitet handlar om i vilken utsträckning resultaten kan generaliseras (Bryman 2011, s. 352). Utifrån studiens syfte har vi inte strävat efter att generalisera resultatet utan att istället bidra med ökad förståelse kring ämnet hot och våld i arbetet samt dess påverkan. Utifrån dess externa reliabilitet har vi försökt vara transparenta gällande hur studien genomförts för att läsaren ska få en förståelse för genomförandet men då respondenternas svar har baserats på deras unika upplevelser skulle samma svar inte fås om studien hade andra respondenter.

Intern validitet handlar om hur ett forskarlag kommer överens om hur de ska tolka det de ser och hör (Bryman 2011, s. 352). Vi som har genomfört studien försökte komma överens om hur vi skulle tolka samt koda materialet för att öka studiens interna validitet. Vi kodade materialet på varsitt håll för att sedan göra en jämförelse av kodningarna. I de flesta fall har kodningarna gjorts på samma sätt. I de fall vi kodat olika har vi diskuterat varför vi kodat på olika sätt. Anledningen var främst att vi till en början gjorde för långa passager och vi insåg därför att vi behövde korta ner dem så att de inte rymde för mycket information.

Intern validitet innebär att det ska finnas en överensstämmelse mellan en forskares observationer och de teoretiska idéer som utvecklas och att detta brukar vara en styrka inom kvalitativ forskning (Bryman 2011, s. 352). Det teoretiska ramverk som används i studien speglar studiens syfte och frågeställningar. Skulle man däremot använda andra teorier skulle det vara möjligt att se datamaterialet ur ytterligare.

Metoddiskussion

Den valda metoden har påverkat vilket datamaterial som samlats in och kan därmed påverkat resultatet. Hade exempelvis deltagande observation använts hade en annan sorts kunskap samlats in. Enligt Bryman handlar deltagande observation om hur individer agerar som står i fokus och inte vad individen säger (Bryman 2011, s. 440). Det hade varit intressant att observera socialsekreterare i hotfulla klientmöten men det hade varit problematiskt ur flera aspekter och svårt att genomföra.

Vissa intervjuer var svårare att genomföra än andra. Generellt upplevde vi att intervjuerna blev svårare att genomföra ju fler intervjuer vi utförde. Det kan bero på att tidigare intervjuer påverkade på vilket sätt vi ställde frågorna. Även om frågorna i intervjuguiden var användbara och användes under samtliga intervjuer varierades följdfrågorna mycket beroende på vår förförståelse. Detta kan i sin tur påverkat respondenternas svar. Efter varje intervju gjordes en kortare utvärdering och självkritiken bestod delvis

av användandet av ledande frågor. Åtgärden blev att mer strikt hålla oss till intervjuguiden samt att ge respondenterna tid att reflektera.

Den valda analysmetoden krävde att vi tolkade datamaterialet. Genom vår förförståelse om ämnet hot och våld i arbetet fanns en uppfattning om att det uppstår hot och våld mot socialsekreterare och att det är negligerat. Det hände att respondenterna berättade om situationer med grova hot för att kunna beskriva hur de sedan påverkats av händelsen. Vid transkriberingarna märkte vi att vi fastnade på och ville använda de passagerna med allvarliga händelser. Vi medvetandegjorde detta för oss och har hela tiden försökt återknyta till syftet med studien. Dels för att resultatet ska spegla syftet men också för att vår förförståelse inte ska påverka.

Bryman skriver att forskare behöver ha insikten att det inte går att uppnå total objektivitet i samhällslig forskning (Bryman 2011, s. 355). Det har funnits en medvetenhet om att det inte är möjligt att hålla en absolut objektivitet men vi har behandlat studiens material objektivt i den mån det för oss varit möjligt samt försökt redogöra för forskningsprocessen transparent. Genom att redogöra för processen får läsaren ta del av de hinder som uppstått under vägen och göra sig en egen uppfattning om resultatet bör bedömas som pålitligt.

Resultat

Resultatet presenteras utifrån de teman som identifierades i analysen. Vi identifierade sex teman under kategorin *arbetet*, vilka är: utsatta för hot, påverkan av beslut som tas, handlingsmöjligheter och förutsättningar, praktiska lösningar, kollegialt stöd och bedöma hot. Vi identifierade tre teman under kategorin *fritiden* vilka är: ögon i nacken, praktiska lösningar och internet/förebyggande skydd.

Arbetet

Utsatta för hot

Alla respondenter har varit utsatta för hotfulla situationer samt hot om våld men ingen upplever sig ha varit utsatt för fysiskt våld. Hoten kan se olika ut vilket Elin berättar: "...ibland säger de: jag lägger en bomb i stadshuset, jag ska ta livet av mig, slå min hund eller kommer hit och slå sönder ja, slå sönder mig." En form av hot som Elin och Eva upplevde som påfrestande var hot om självmord. Alice, Ylva och Nathalie beskrev våld mot materiella saker som hotfullt. Ylva hade varit med om en klient som stod och sparkade på en dörr så att den bågnade och hon funderade på hur länge dörren skulle hålla och om

personen till slut skulle ta sig in. Ylva har även haft en klient som dunkat in handen i en glasruta precis bredvid hennes huvud. Nathalie hade en klient som kom till receptionen och började välta omkull datorer:

”...och redan i telefon var han skitsur, sa massa fula ord, blev arg, skrek, så jag liksom avbröt och bara, jag kommer lägga på. Men så hade han kommit fem minuter senare till receptionen, började välta omkull datorer och sa: jag kommer stå och vänta på henne utanför där hon bor.”

Ylva beskrev att hotfulla situationer kan uppstå utan att det behöver vara klienten som är hotfull. Hon beskrev ett hembesök till en äldre lugn klient som hade en stor hund som hon upplevde som otäck där upplevelsen var att klienten inte hade full koll på hunden och hunden därmed kunde utgöra ett hot. Ovanstående visar på att hot kan uttryckas och upplevas på många olika sätt. Det är mottagaren som avgör om denne utsatts för hot eller ej.

Påverkan av beslut som tas

Samtliga respondenter lyfte aspekten vad besluten som de tar på arbetet kan ha för påverkan på klienternas liv och att det finns en förståelse för att klienter ibland tar till våld. De beskriver en slags dubbelhet kring förståelse för att hot och våld uppstår men att de samtidigt inte ska behöva utstå det.

Alice berättar:

”Vi har så stor påverkan på folks liv och det måste man ju någonstans ha respekt för. Det är så otroligt stora beslut som vi fattar över människors huvuden, det blir så med myndighetsutövning och det väcker otroligt mycket frustration hos människor. [...] Det finns så många parametrar som man måste ha respekt för tycker jag när man fattar sitt beslut. [...] Jag kan inte låta det påverka beslutet men om man någonstans ska ha någon förståelse för varför de här hot- och våldssituationerna uppstår så tror jag man måste tänka vidare, att besluten är så viktiga för andra.”

Det finns en skillnad gällande hur respondenterna resonerar kring synen på klientvåld. Nathalie beskriver dubbelheten kring att inte behöva tolerera hot och våld men att hon inte vet hur det helt ska undvikas och att det istället normaliseras. Alice uttrycker förståelse för klienterna och ser inte klientvåld som ett stort problem. Nathalie betonar däremot att socialsekreterare inte ska behöva stå ut med våld alls:

”...egentligen ska man inte behöva stå ut med det alls. För när jag skrev på mitt anställningsavtal då ingick ju inte det här med att jag ska behöva stå ut med, få höra hot och fula ord. Man ska inte behöva göra det alls. Men sen vet jag inte hur man kommer förbi det heller. Det känns som man har normaliserat det, du kommer få höra det, alla kommer få höra det, så det är bara bita igen.”

För att hantera arbetet beskriver respondenterna att de försöker göra skillnad på sig själv som privatperson respektive yrkesverksam. Det är den yrkesverksamma som behöver utreda och ta beslut om klienter har rätt till ekonomiskt bistånd. När det gäller hot gör Ylva skillnad på om klienter uttrycker sig som att ställa till problem för “er” eller “dig”, och att det blir mindre personligt när en klient uttrycker “er”, för då blir det som att hota socialtjänsten och inte henne som person. Anita försöker lägga över besluten hon tar på reglerna istället för att uttrycka sig som att hon har tagit besluten:

”...att de kan förstå att jag gör ju bara mitt jobb. Och det är väl något jag har gjort i möten också, försökt ta bort det från mig själv och bara: de här reglerna är när man har försörjningsstöd och man försöker inte liksom: jag har fattat det här beslutet utan att man försöker lägga över, men hur tänker du kring det? Och hur kan du göra för att det inte ska bli så igen? Det blir såhär när du gör så. [...] Vi pratar om det här. Jag sitter här och du sitter där. Men vi pratar om det gemensamma som ska fungera, alltså försöka ta det så. Få bort det. Och det är ganska skönt när man känner att man lyckas med det. Då kanske det blir såhär: jävla soc. Jävla lagar. Så att ja, det är inte lätt.”

Genom att skilja på sig själv som yrkesperson och privatperson beskrivs det som lättare att hålla en professionell hållning i sin yrkesutövning och undvika att belasta sig själv med de känslor som uppkommer i arbetet.

Handlingsmöjligheter och förutsättningar

Flera respondenter beskriver när det är bättre att avsluta ett möte eller telefonsamtal med en klient. Respondenterna beskriver det med anledning att skydda sig själv om en klient brusar upp. Nathalie tycker att hon lärt sig att bli bättre på att avsluta samtal med tiden. Samtal med hotfulla klienter eller samtal som hon vet inte kommer leda någonstans. Tidigare försökte hon lugna ner klienterna men nu avbryter hon snabbare och ber klienten att ringa tillbaka när hen har lugnat sig. Nathalie berättar:

”...men då förstod jag inte att, jag behöver inte, jag behöver inte stå ut med det här. Om du sitter och skriker på mig då behöver inte jag lyssna på dig för vi kommer ändå inte fram någonstans. Så där satt man och försökte lugna ner folk och ville vara så här, jag hör, jag förstår, jag ser. Nu när man har jobbat ett tag och förstått att det

här är ingenting du behöver stå ut med så direkt när de börjar skrika säger jag, du får jättegärna ringa tillbaka när du är lugn eller har lugnat ner dig för just nu kan vi inte hålla en konversation och så får man lägga på.”

Flera respondenter beskriver också att det kan vara bra att avbryta för klientens skull och skydda denne att inte göra något förhastat i affekt. Kan samtalen avslutas i tid kan även polisanmälningar undvikas. Elin beskriver att hon lärt sig känna igen signaler när det är dags att avbryta ett samtal:

”...det jag gjorde var att jag iakttog personens rörelser, ögon och hur rösten blev allt mer, en röst kan bli hård och bestämd och det är då man avbryter. Jag tycker man kan avbryta mötet. Det känns som att man känner igen signaler när personer höjer rösten, blicken blir svart och de känns som att de spänner hela kroppen, då avbryter jag för jag vet vad som kommer hända.”

Anita och Elin är de respondenter som skiljer sig mest åt gällande deras syn på hot och våld i arbetet. Elin uttrycker en viss säkerhet kring hur hon hanterar hotfulla situationer och litar på sin egen bedömning där hon avbryter efter att ha fått vissa signaler och känner inte obehag eller rädsla inför att göra det. Anita har däremot ingen tydlig gräns för när hon avbryter ett samtal och betonar att hon strävar efter att klienterna ska bli nöjda vilket hon beskriver som svårt. När Anita utsätts för hotfulla situationer tycker hon tvärtemot Elin att rädslan är svår att få bort. Anita:

”Nej men ibland har man ju tänkt efteråt att här borde jag dragit gränsen tidigare. Jag borde sagt, nej nu kommer vi inte längre i det här samtalet, ofta tycker jag man drar det lite för långt. Man står där och försöker lugna ner situationen men någonstans i bakhuvudet vet man att det här är lönlöst. Den här personen är så upprörd just nu att det inte är bra för någon av oss att stå här och diskutera heller. Det kan ju vara för att skydda klienten också. Säg inte mer nu, det här blir inte bra för någon. Jag känner att man borde bli bättre på att dra gränsen tidigare och acceptera att vi inte kommer längre och inte tänka att vi ska skaka hand och gå ifrån nöjda och glada, alla kommer inte bli nöjda för det kommer inte bli så.”

Samtliga respondenter beskriver sina handlingsmöjligheter vid samtal med klienter, men på olika sätt. Handlingsmöjligheterna beskrivs som desto tydligare ju mer yrkeserfarenhet individen fått och deras egna gränsdragning gällande hur mycket de ska behöva stå ut med.

Praktiska lösningar

Samtliga respondenter tar upp aspekter att tänka på för att öka sin säkerhet i möten med klienter exempelvis att förbereda hur man ska formulera sig i mötet för bästa resultat. Flera respondenter beskriver att placering i rummet spelar roll. Elin beskriver: “...jag försöker tänka ut hur jag ska agera,

fort. Jag tänker mycket innan jag ska gå på möten. Jag låter alltid klienten gå in i rummet först, jag sätter mig vid dörren och inte in mot väggen.” Eva kom på sig själv under mötet med en klient att hon slarvat med sitt placeringsval och klienten satt närmast dörren vilket upplevdes som påfrestande när mötet började eskalera. Ylva tar emot klienter på sitt arbetsrum. Hon har möblerat på ett speciellt sätt och tänker på hur hon kan sitta så att både hon och klienten har möjlighet att lätt springa ut från rummet. Flera av respondenterna lyfter att de bör ha larm med sig på klientbesök men att det inte alltid görs på grund av att de inte har tid eller känner sig bekväma med klienten de ska träffa och bedömer situationen som säker. Ibland händer det dock att larmet som inte följt med till klientbesöket borde ha gjort det. Anita skiljer sig från mängden och uttryckte att hon alltid har koll på sitt larm.

Kollegialt stöd

Alla respondenter anser att det kollegiala stödet är viktigt i arbetet som socialsekreterare. Nathalie känner att hon kan avreagera sig på olika sätt till kollegorna, bolla saker, skrika och gråta om något är extra jobbigt. Anita upplever att kollegorna är stöttande och att hon fått sällskap hem vid behov. Ylva tycker att hon har många bra kollegor, bra chefer och gruppledare. På Evas och Nathalies arbetsplatser brukar man ibland hjälpas åt att ringa/träffa varandras klienter kollegor emellan för att ingen ska behöva ringa samtal eller ta emot besök som känns obekväma. Eva berättar om en eftermiddag på kontoret där kollegorna stöttat varandra efter ett uttalat hot:

”Men hur vi då som grupp verkligen, ingen åkte på sommarfirandet. Utan alla satt kvar och lite såhär, mådde skit tillsammans, och var väldigt rädda tillsammans, och pratade om det tillsammans. Så vi spenderade hela eftermiddagen med att bara sitta och dricka kaffe och prata om allt, och sedan började vi skratta åt den här personen. Och sedan bli lite rädda, och sedan börja skratta och hur vi ja men hanterade det, en sådan grej tillsammans.”

Resultatet från studien visar att respondenterna överlag är nöjda med det stöd arbetskollegor och arbetsgivare ger och samtliga uttrycker detta som en viktig förutsättning i att hantera de påfrestningar i form av hot och våld i arbetet som socialsekreterare.

Bedöma hot

Samtliga respondenter beskriver svårigheten att bedöma ett hot och hur allvarligt hotet är. Nathalie: “...man kan inte veta om det är sant eller inte, det är det som är grejen, som russian roulette typ, man får chansa sig fram.” Eva tycker man lär sig höra vad som ska bedömas som hot, hon säger: “...man lär sig se genom raderna på situationer, det låter ju dumt att säga men på något sätt lär man sig höra vad som är

lite bullshit och vad som är sant.” Samtidigt säger Eva att de kollegor emellan ibland skrattar när de mottar hot för att de känner sig säkra på att det inte ska inträffa men att de egentligen inte kan veta. Ylva menar att folk ofta uttrycker sig på ett sätt som de egentligen inte menar och att det är ett uttryck för att de är arga men att mer detaljerade hot är obehagligare.

Fritid

Ögon i nacken

Alla respondenter förutom Elin berättar att de blir påverkade av sin arbetssituation och på olika sätt försöker ha extra koll på sin omgivning. Exempelvis upplever respondenterna att det kan kännas oroligt att gå ut till bilen eller att de har behov av att titta sig omkring när de väntar på tåget. Eva beskriver det som ”...man måste bara ha ögon hela tiden också, jag är väl så som person, jag har alltid ögon överallt, jag ser ofta allt.” Nathalie: ”...jo man kollar ju en gång extra över axeln när man ska hem”. Elin däremot har träffat på klienter efter arbetstid och fått blickar men har bestämt sig för att inte bli påverkad. Hon låter sig inte känna rädslan och vet inte om det är bra, men hon tycker det funkar för henne.

Flera respondenter beskriver oro kring risken för att deras anhöriga på något sätt skulle kunna bli utsatta eller påverkade på grund av deras arbete. Nathalie som har sin folkbokföringsadress där hon bodde tidigare oroar sig för att en klient skulle kunna skrämma hennes mamma som bor på den adressen. Anita beskriver att hon förändrades efter att hon fått barn och har blivit mer orolig. Hon tycker det är frustrerande att hon ibland känner sig frånvarande när hon hämtar barnen på förskolan och att det kan vara svårt att vara helt närvarande som förälder när hon kommer hem från arbetet för att tankar och känslor finns kvar. Alice hade en period då hon brukade följa med sitt barn till skolan för att arbetssituationen gjort att det kändes lite obehagligt. Ylva blev rädd när hon misstänkte att en gränslös klient ringde till hennes sons telefon och abonnemanget stod i hennes namn, hon berättar:

”...det är någon som ringer fel eller en försäljare eller något annat men jag var ändå såhär, nej men svara inte. Jag svarar för jag ville inte att min son skulle svara om det är något obehagligt. Jag vill inte att han ska vara med om det, jag vill svara själv. Jag blev skräddad och tänkte det här har påverkat mig mer än jag trodde.”

Flera respondenter talar om risker kopplat till deras bostad. Anita beskriver tankar om hur hon kan förbättra sin säkerhet exempelvis efter att en klient uttryckt att hen vet var hon bor: “Det kändes såhär, men varför säger du det? jättejobbigt. Och då börjar jag tänka så här, jag är jättedålig, jag har ju ingen säkerhetsdörr hemma [...] alltså det är ju jättelätt att bryta sig in hos mig”. Ylva tog en titt på gården när

hon kom hem med barnen en eftermiddag och Eva konstaterar efter en flytt att det är skönt med kod till ytterdörren dygnet runt, hon berättar:

”Man går hem, kollar alltid runt hela tiden, är det någon som står i dörren? Nu har jag flyttat så nu bor jag vid en port, är det någon som står vid porten? Det är väldigt skönt där, jag kommer ihåg när jag flyttade in där, vad skönt att det är kod dygnet runt.”

Nathalie upplever inte att hot tas på allvar på hennes arbetsplats och tycker det känns riskabelt att bo och arbeta där, så hon har sagt upp sig och ska byta arbete. Respondenterna beskriver att deras fritid påverkas på olika sätt och att det ibland ger uttryck för att de ändrar sitt beteende, med känslan att de vill ha ögon i nacken.

Praktiska lösningar

Flera av respondenterna beskriver att arbetsgivare stödjer sina anställda med olika praktiska lösningar för att lättare hantera sin fritid. Eva har personalstöd som man kan ringa dygnet runt och vid hotfulla situationer kan stöd ges från kommunens säkerhetschef. Alice beskriver krishantering, larm och företagshälsovård som tre lösningar:

”...dels har vi krishantering på jobbet som arbetsgivaren går in med. Vid ett tillfälle var det extremt, att jag blev utrustad med det här larmet och som skulle gå direkt till en larmcentral och sådant här GPS-larm som skulle veta var jag var [...] Sen har vi ju företagshälsovård, dit man mer eller mindre blir ivägskickad oavsett om du vill eller inte.”

Både Nathalie och Ylva reflekterar kring att det kanske inte är det bästa att bo i samma stadsdel som arbetet har som upptagningsområde. Nathalie berättar:

”Alltså jag bor ju ändå i stadsdelen och det är ju ändå vårt upptagningsområde. Där har man sett personer i centrum, de ser ju vart du går. Jag bor ju precis bredvid centrum så man har känt en del obehag men då har det inte varit en person som direkt riktat hot mot mig, uttalat hot utan kanske mer uttalat mot hela stadsdelsförvaltningen.”

De praktiska lösningar som används av socialsekreterarna efter arbetstid eller på fritiden för att hantera känslorna efter hot och våldssituationer skiljer sig till stor del åt. Eva beskriver att hon inte är rädd på fritiden men att hon ändå är vaksam: ”...jag har gått på självförsvarskurs och lärt mig att kolla över axeln hela tiden och så har jag alltid varit som person [...] Sen har vi en tyst överenskommelse att när vi är i

centrum så säger vi inte varandras namn...”. Anita beskriver ett flertal konkreta sätt att hantera sina känslor genom att motionera och undvika att besöka platser där klienter kan befinna sig.

Flera av respondenterna beskriver att de ibland söker stöd hos anhöriga eller vänner på olika sätt. Nathalie beskriver att det är lättast att söka stöd hos kollegor på jobbet för att inte oroas eller trötta ut familj och vänner. Åsa beskriver hur hon pratar med sina vänner eller sin sambo: “...jag ringer min sambo eller en kompis [...] och att jag pratar om någon händelse med någon klient [...] gud vilken jobbig situation och att jag kände mig maktlös.” Eva har ringt till sin pappa och bett om hämtning vid tillfällen då hon inte vågat åka hem själv. Anita pratar med sin sambo för att få stöd.

Internet/förebyggande skydd

Flera av respondenterna berättar om ett slags förebyggande skydd för att undgå att bli utsatta för hot på sin fritid. Exempel på förebyggande skydd är att inte ha sitt fullständiga namn på Facebook, ingen profilbild på Facebook, privata inställningar på Instagram och hemligt mobilnummer. Åsa och Ylva poängterar att om en klient verkligen vill hitta kontaktuppgifter om dem så kommer de lösa det ändå, men att man inte vill göra det för lätt. Åsa beskriver:

”Det finns ju hot och våld och jag känner att det känns onödigt att göra det lätt, om någon vill ha mitt mobilnummer då är det klart att någon kan hitta det men jag känner att det inte behöver finnas där ute på något enkelt sätt, utan göra det lite svårare [...]att hitta mitt mobilnummer för en månad sedan hade inte varit något problem, det är bara googla mitt namn så hittar man mig, då är det bara ringa.”

Åsa beskriver vidare att det skulle vara obehagligt att få ett sms eller på annat sätt få integritetsintrång på sin fritid av en klient. Genom att arbeta som socialsekreterare är respondenterna medvetna om att det finns en risk att bli kontaktad av klienter även på fritiden, vilket de försöker undvika genom dessa åtgärder.

Analys

Tidigare i studien har en uppdelning mellan kategorierna *arbetet* respektive *fritiden* använts. I analysen frångås denna uppdelning och istället har studiens valda teorier fått styra. Teoriernas uppdelning av emotionell- och problembaserad coping, kombinationen mellan dessa samt generaliserade försvarsresurser präglar hur analysen byggts upp och presenteras.

Problemfokuserad coping

Att tre av respondenterna för diskussion kring hur placeringen i rummet vid klientbesök spelar roll för deras personliga säkerhet tolkas som att de alla upplevt tillfällena då de kände sig otrygga på något sätt. Att fundera kring placeringsval kräver att logiskt ha reflekterat kring var socialsekreteraren respektive klienten bör sitta och samtidigt var de inte bör sitta. Som Lazarus och Folkman beskriver behövs problemet studeras genom att jämföra för- och nackdelar (Lazarus & Folkman 1984, s. 152, 156). Det kanske inte är så lätt att veta vad som är bäst, att ha klienten närmast dörren så denne lätt kan gå ut vid behov eller om det är viktigare att socialsekreteraren utan hinder kan springa ut? Det tolkas som att socialsekreteraren använt sig av problemfokuserad coping riktad mot omgivningen och i det här fallet placering i besöksrum. Vid tillfället då Eva upplevde sig instängd i rummet med en aggressiv klient tolkar vi som att hon förändrade sitt tankesätt från fokus på att hjälpa klienten till sig själv och sin personliga säkerhet. Just att kunna förändra sitt tankemönster under en pågående situation som Eva gjorde finns med i Lazarus och Folkmans definition av coping som innefattar en "...förändelig kognitiv och beteendemässig ansträngning" (Lazarus & Folkman 1984, s. 141). Det som påverkar om copingstrategier används eller ej beror på individens tankemässiga ansträngning (Lazarus & Folkman 1984, s. 141, 157). I exemplen ovan ger respondenterna uttryck för att de på något sätt bedömt en situation och funnit strategier som passar individen för just den situationen.

Samtliga respondenter utom Elin uttrycker att de blir påverkade på fritiden av de hotfulla situationer de upplevt på arbetet. De beskrev att de försöker ha extra koll på sin omgivning på olika sätt, exempelvis genom att vara observanta på sin omgivning på väg till och från arbetet. Detta tolkas som problembaserad coping mot sitt inre genom att de på olika sätt ändrar sina beteendemönster. Detta beteende tolkas ha uppkommit från upplevelser av hotfulla situationer i samband med arbetet och behöver inte ha funnits tidigare. Utifrån Lazarus och Folkmans teori om coping används denna form av problembaserad coping för att exempelvis ändra ambitionsnivå eller att lära sig nya tekniker och färdigheter (Lazarus & Folkman 1984, s. 152–153). När socialsekreterarna lämnar arbetet och är på väg hem för dagen använder de sina utvecklade tekniker och färdigheter för att ha koll på omgivningen.

Alice kände oro efter en inträffad händelse på arbetet och löste detta med att göra sällskap med sitt barn till skolan. Enligt Lazarus och Folkmans teori om coping förklaras detta som en problembaserad copingstrategi riktad mot omgivningen (Lazarus & Folkman 1984, s. 152–153), vilket i det här fallet skulle kunna vara att riva en barriär. Om Alice såg oron/barriären som att barnet skulle gå ensam till skolan löste hon problemet genom att ge barnet sällskap, så var oron/barriären borta.

Emotionell coping och generaliserade försvarsresurser

Elin är den respondent som har bestämt sig för att inte bli påverkad av hotfulla situationer på fritiden när hon lämnar arbetet och uppmärksammar inte omgivningen på samma sätt som övriga. Vi tolkar det som att Elin använder sig av emotionella copingstrategier för att förminska problemet av att bli påverkad genom att agera som att problemet inte finns. Lazarus och Folkman beskriver att emotionella copingstrategier används för att upprätthålla hopp och optimism och för att undvika det svåra. För att förtjänstfullt använda denna typ av emotionella copingstrategier behövs en form av omedvetet självbedrägeri (Lazarus & Folkman 1984, s. 150–151). Elins utsatthet på fritiden kan tänkas vara på samma nivå som övriga respondenter men hon är i denna studie ensam om att inte uppleva sig påverkad på fritiden. Anledningen till detta skulle kunna vara Elins emotionella copingstrategier. Copingstrategier kan enligt Lazarus och Folkman fungera positivt eller negativt (Lazarus & Folkman 1984, s. 141–143). Om resultatet av en copingstrategi är positivt eller negativt är upp till individen själv att bedöma. Elin upplever att detta är en strategi som fungerar bra för henne och har därigenom löst emotionella knutar som annars skulle kunna uppkomma.

Det kollegiala stödet är viktigt för socialsekreterarna för att kunna hantera påverkan av hotfulla situationer i arbetet. Eva berättade om ett tillfälle där hon och hennes kollegor en eftermiddag blivit utsatta för ett hot och därefter satt och var rädda tillsammans varvat med att de skrattade åt personen som hotat dem. Vi tolkar denna beskrivning som att socialsekreterarna sökt emotionellt stöd hos varandra och försökt lätta på det känslomässiga trycket vilket kan göras inom emotionell coping. Enligt Lazarus och Folkman används denna typ av strategi när inget praktiskt går att göra för att förändra en hotfull situation (Lazarus & Folkman 1984, s. 150–151). I fallet ovan tolkas att kollegorna inte kunde påverka den händelse som tidigare inträffat och därför behövde hantera de känslor som följde, i det här fallet med hjälp av humor för att hantera och klara av situationen.

Respondenterna berättade om svårigheten att göra en bedömning över hot de mottar och Eva berättade att de ibland kan skratta när de mottar hot för att de känner sig säkra på att det inte ska inträffa men att de egentligen inte kan veta om hoten kommer utföras eller inte. Nathalie tyckte att hoten normaliseras. Utifrån Lazarus och Folkmans teori skulle normaliseringen kunna beskrivas som en form av osynliggörande mellan vad som är sagt och hur det känns. Detta genom att upprätthålla hopp och optimism. Det är en form av emotionell coping i form av förnekelse för att inte låta sig kännas vid det inträffade (Lazarus & Folkman 1984, s. 151–152). Om det i perioder är vanligt med hot kan det tänkas att normalisera hot kan vara nödvändigt för att kunna fokusera på sina arbetsuppgifter. Enligt

Antonovskys teori om generaliserade försvarsresurser kan det förstås som att kulturen som råder på arbetsplatsen formar vilken anpassningsförmåga de anställda utvecklar och sedan agerar efter vid bedömning av hotfulla situationer (Antonovsky 1979, s. 99–100). Om kulturen på arbetsplatsen är främst inriktad på att socialarbetarnas arbetsmiljö ska vara så säker och trivsamt som möjligt kan det tänkas att personalen avbryter samtal i ett tidigt skede och därmed inte utsätts för hot. Är kulturen däremot inriktad på att det i arbetet ingår att lösa och hantera svåra situationer kanske de anställda känner en större press på att visa en förmåga att i samtal kunna hantera hotfulla klienter, vilket skulle kunna leda till att de i större utsträckning utsätts.

Respondenterna berättade att de försöker avsluta möten eller telefonsamtal med klienter för att skydda sig själva mot hotfulla situationer samt att skydda klienten för att begå något den egentligen inte skulle gjort. Nathalie berättade att hon till en början hade försökt lugna ner klienterna genom att vara förstående men att hon efter att ha fått erfarenhet förstått att hon inte behöver göra det utan kan avsluta samtalet. Enligt Antonovsky påverkar en individs kulturella och sociala resurser dess anpassningsförmåga (Antonovsky 1979, s. 99–100). I detta fall skulle tolkas att Nathalie genom det sociala och kulturella klimat som råder på arbetsplatsen ändrat sin anpassningsförmåga och förstått att hon inte behöver förneka hoten i samtalen utan kan lösa problemet genom att lägga på luren alternativt avsluta mötet.

Respondenterna beskrev en oro kring att deras närstående på något sätt skulle kunna bli utsatta eller påverkade på grund av deras arbete. Anita uttryckte att hon kände sig mer orolig efter att ha fått barn. Utifrån Antonovskys teori om generaliserade försvarsresurser (Antonovsky 1979, s. 99–100) tolkas det som att Anitas psykologiska anpassningsförmåga förändrades i samband med att hennes nära relationer ändrades (hon fick barn) och att det är därför hon har svårare att hantera hotfulla situationer och känner starkare oro.

Kombination mellan emotionella- och problemfokuserade strategier

Respondenterna har tankar kring var bostaden ligger i förhållande till arbetet samt att säkerheten kring själva bostaden spelar roll för deras egna och deras anhörigas trygghet. Både Ylva och Nathalie uppgav att de inte ville bo i samma stadsdel som arbetet har upptagningsområde i, anledningen är att de inte vill träffa klienter på sin fritid. Lazarus och Folkman beskriver att emotionella- och problemfokuserade copingstrategier kan kombineras och påverka varandra positivt eller negativt (Lazarus & Folkman 1984, s. 153). Respondenternas beslut kan bygga på en kombination av emotionella- och problemfokuserade copingstrategier. Emotionella strategier i form av distansering och undvikande. Problemet med att stöta

på klienter på sin fritid kvarstår men förminskas genom att aktivt välja att inte på sin fritid röra sig i samma område där klienter vistas. Vi tolkar att Ylva och Nathalie har funderat kring fördelar och nackdelar med att bo i närheten av sitt arbete men kommit fram till att det är ett sämre alternativ att bo nära arbetet än att ha längre resväg. Risken att stöta på klienter på sin fritid minskar och kan därför uppväga deras beslut. Detta kan förstås som problemfokuserade copingstrategier riktat mot omgivningen. Som Lazarus och Folkman beskriver handlar problemfokuserad coping på att definiera problemet, väga för- och nackdelar för att sedan på något sätt agera (Lazarus & Folkman 1984, s. 152). I Nathalies fall blir hennes agerande att försöka hitta arbete i en annan stadsdel än där hon bor.

Anita gjorde direkt en koppling mellan att klienten uttryckte ett hot om att hen visste var hon bodde till att hon inte hade en säkerhetsdörr hemma och att det därför var lätt att begå inbrott hos henne. Det kan tolkas att hon fick känslomässiga tankar om vad följderna av detta hot skulle kunna leda till och börjar därför fundera kring hur säkerheten kring bostaden kan förbättras vilket kan ses som problemfokuserad coping som riktas mot omgivningen och i det här fallet fokuserar Anita på sin ytterdörr.

Flera av respondenterna uppger att de dels tänker på vad de lägger upp på sociala medier men också hur enkelt det är att hitta personuppgifter om dem på internet. De flesta respondenter tycks inte vara direkt oroade för att få klientsamtal på sin fritid och de uppger att om man vill hitta personlig information så går det alltid, det ska bara inte vara för lätt. Åsa beskriver att hon gjort personliga uppgifter mer svåråtkomliga på internet vilket skulle kunna tolkas som problembaserad coping riktat mot omgivningen. Lazarus och Folkman beskriver att problemfokuserade copingstrategier som riktas mot omgivningen fokuserar på att förändra exempelvis barriärer (Lazarus & Folkman 1984, s 152–153). Omgivningen i det här fallet är de uppgifter som befinner sig tillgängliga på internet. Åsa uppger att hon skulle uppleva det obehagligt att få ett sms från en klient på sin fritid. Genom att göra informationen mer svårtillgänglig undviks de negativa känslor som Åsa misstänker kan bli följderna av att få sin integritet kränkt på sin fritid. I detta fall om personlig integritet kan det tänkas att problembaserad coping kombineras med emotionella copingstrategier.

Slutsatser

Syftet med denna studie var att undersöka och analysera på vilket sätt socialsekreterare på enheter för ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten upplever att de påverkas av att utsättas eller riskerar att utsättas för våld eller hot om våld på arbetet. Studien syftade även till att undersöka om de har varit utsatta hur det i sådana fall påverkar dem utanför arbetet. Resultat och analys visade att samtliga respondenter har

blivit utsatta för hot om våld i samband med sin yrkesutövning. Förekomsten varierar men respondenterna tycks överens om att risken att utsättas mer eller mindre ständigt finns närvarande. För att hantera sina känslor och att denna risk ständigt finns närvarande använder socialsekreterarna copingstrategier för att undvika att bli drabbade av fysiskt våld och för att minska omfattningen av hot. Ingen av studiens respondenter uppgav att de har varit utsatta för fysiskt våld i samband med arbetet. Respondenterna hade olika erfarenhet av att bli utsatta. På den arbetsplats där tre respondenter arbetade var de överens om att förekomsten av hot och våld varierade över tid och att stöd från kollegor och arbetsledning var bra. Samtliga respondenter påverkades på fritiden på något sätt. Alla respondenter förutom en har förändrat sitt beteende på fritiden med anledning av sitt arbete. Den respondent som inte ändrat sitt beteende uttryckte att hon bestämt sig för att inte göra det och därför inte gör det. Respondenterna hanterar hotfulla situationer samt påverkas på olika sätt. Vår slutsats baserat på resultat och analys är att hot och våldssituationer hanteras genom en kombination av emotionell och problemfokuserad coping. Mönstret som kan urskiljas är att problemfokuserade copingstrategier främst används för att förebygga att något ska inträffa och att de emotionella främst används efter att något har inträffat men att en kombination av dessa två är vanligast.

Diskussion

Både tidigare forskning (Harris & Leather 2011; Friis et al. 2018; Zelnick et al. 2013; Jerre 2009; Koritsas et al. 2010; Denney 2010; Savaya et al. 2011; Winstanley & Hales 2014; Shin 2011) och resultatet i denna studie visar att hot och våld i arbeten som rör socialt arbete förekommer och kan vara problematiskt att hantera. I studiens resultat presenteras svårigheten att bedöma vilka hot som bör tas på allvar eller ej. Dessa beslut skulle kunna bero på vilket synsätt som socialsekreteraren har på hot och våld. Denney beskriver att om socialarbetaren har en positiv syn ter sig det hot och våld som uppkommer rationellt och riktat mot systemet snarare än dig som yrkesperson (Denney 2010, s. 1307–1308). Dessa skillnader uppmärksammades även i resultatet i denna studie. Men bilden tycks mer komplicerad. Det kan vara så att klienten agerar rationellt genom att uttrycka känslor i samband med ett negativt besked men ett utåtagerande beteende i form av våld skulle trots detta kunna ses som irrationellt. Det tycks finnas en dubbelhet mellan att stå ut med hot och våld och samtidigt ha förståelse för klienters utsatthet. Denna dubbelhet motsätter till viss del sig mot Daniel Hjalmarssons uttalande i inledningen av denna studie. Det kan finnas en form av negligering av hot och våld på vissa arbetsplatser, som en del av resultatet i denna studie visar på. Men samtidigt verkar socialsekreterare vara medvetna om problemet gällande hot och våld. Det är där deras positionering varierar. Samtliga respondenter har förståelse kring klienters utsatthet. Diskussionen som skulle kunna föras på

arbetsplatserna är var gränsen går. Vad och hur mycket ska tillåtas? Kan de anställda komma överens om ett gemensamt förhållningssätt kan det tänkas att tydligheten både för anställda och klienter ökar. Det skulle även kunna leda till en tydlighet för chefer och arbetsledning och bättre synliggöra vilka anställda som är i behov av stöd och hjälp.

I resultatet presenteras flera praktiska lösningar för att hantera risken för hot och våld. Wikman exemplifierade dessa som övervakningskameror, larm och lättillgängliga utgångar (Wikman 2011, s. 56). Flera av respondenterna använde just dessa exempel i praktiken, att larm och placering i rummet är metoder som faktiskt används även om larm är något respondenterna vill bli bättre på att använda. Enligt Wikman har det på arbetsmarknaden skett en glidning från ett arbetsmiljöorienterat perspektiv till ett individorienterat (Wikman 2011, s. 51). Studiens resultat går i linje med Wikmans förklaring. Socialsekreterarna beskriver visserligen att de får stöd av sina arbetsgivare, men det är främst efter att en hotfull situation ägt rum. Arbetsgivarens åtgärder för att förebygga hot- och våldssituationer är främst fysiska i form av exempelvis larm och ordningsvakter. Övriga åtgärder för att förhindra hotfulla situationer är det socialsekreterarna själva som utför, exempelvis genom att lägga på luren när en klient uttryckt sig hotfullt. Det mentala stödet efter en hotfull situation uppstått täcks främst upp av arbetskamrater och till viss del av nära anhöriga. Detta tyder på att stort ansvar läggs på enskilda socialsekreterare att bedöma när klienter utgör ett hot och hur det bäst bör hanteras.

Aspekter som denna studie inte valt att fokusera på och därför inte visas i studiens resultat är om genus, ålder eller erfarenhet i yrket spelar roll för risken att drabbas. Den tidigare forskning som redovisas i denna studie verkar dock tudelad gällande detta och vi anser att det skulle vara intressant att forska vidare på. Friis et al. (2018) och Koritsas et al. (2010) anser att män drabbas hårdast. Denney däremot skriver att kvinnor är mest drabbade på grund av att de är överrepresenterade. Koritsas et al. (2010) upplever att de mest drabbade är socialarbetare med få års erfarenhet. Shin (2011) visar motsatsen, det vill säga att socialarbetare som har många års erfarenhet samt har en ledande position i större utsträckning är värst drabbade. Respondenterna i den här studien beskriver att de lär sig att hantera hotfulla situationer i takt med ökad arbetslivserfarenhet. Detta skulle kunna motivera att ämnet hot och våld i arbetet under vår utbildning på socionomprogrammet behövs. Skulle nyexaminerade socionomer ha en större medvetenhet kring riskerna att arbeta som socialsekreterare skulle flera händelser möjligtvis kunna förebyggas. Flera av studiens respondenter beskrev att de lärt sig hantera påfrestande situationer med tiden. Rey upplyste redan år 1996 att socialarbetare bör vara medveten om att våld kan uppstå och vad individen kan göra när det inträffar (Rey 1996, s. 36–37). Det styrker att en ökad medvetenhet om risker behövs redan innan man kommer ut i arbetslivet. Vi skulle vilja påstå att lyfta ämnet i

utbildningen samt på arbetsplatser är en vinst för flera inblandade parter. Klienter som kan bli avvisade innan de begår olagliga handlingar, socialsekreterare som slipper bli utsatta och påverkade, kollegor behöver inte känna ett outtalat ansvar att stödja andra kollegor, anhöriga som slipper oroas, arbetsgivare som får tryggare personal samt slipper gå in med företagshälsovård, polisen som slipper anmälningar av händelser som inträffat. Den viktigaste aspekten är kanske att socialsekreterare kan få möjlighet att koncentrera sig på sin huvuduppgift, att utreda rätten till ekonomiskt bistånd.

Studiens resultat visade att samtliga respondenter utsatts för hot och stämmer överens med tidigare forskning som visar att hot och våld riktat mot yrkesutövande är vanligt förekommande. Att samtliga respondenter i denna studie blivit utsatta samt blivit påverkade på olika sätt befäster detta som ett problem för anställda inom socialt arbete. Respondenterna i denna studie påpekar att de kan påverkas även om det är en kollega som drabbas och att om de själva drabbats kan det påverka andra i deras närhet och det som respondenterna helst av allt verkar vilja undvika är att familjen på något sätt skulle bli drabbade. En slutgiltig fundering efter arbetet med denna studie är hur långt ringarna på vattnet kan färdas? Om den negativa påverkan av hot och våld på arbetet överväger de positiva aspekterna av arbetet är det möjligt att fundera kring hur socialsekreterare kan motivera sig att stanna kvar. Om anhöriga till socialsekreterare påverkas kan det tyckas rimligt för en socialsekreterare att ställa sig själv frågan: hur mycket hot och våld ska accepteras i arbetet? En fråga som kan vara viktig även för socialt arbete i stort.

Förslag på vidare forskning

Förslag på vidare forskning är bland annat det som vi berört i diskussionen, om relationen mellan arbetslivserfarenhet och utsatthet. Genom ökad kunskap om den relationen tänker vi att det blir möjligt att kartlägga och implementera förebyggande åtgärder mot arbetsrelaterat hot och våld. Då det enligt studiens resultat är uppenbart att alla respondenter påverkas finns belägg för att det behövs mer forskning gällande hur socialsekreterare påverkas på sin fritid av hotfulla situationer som upplevts i arbetet. Denna studie är ett bidrag till ökad förståelse för hur socialsekreterare påverkas på fritiden men då antalet respondenter är sju stycken anser vi att ett större antal och därmed en större bredd skulle kunna ge ytterligare intressant och viktig kunskap. Fler djupintervjuer med respondenter och kanske fler intervjuer vid olika tillfällen med samma respondent skulle kunna synliggöra fler copingstrategier och därmed öka kunskapen gällande hur socialsekreterare hanterar risken för hot och våld.

Referenslista

Antonovsky, A. (1979). *Health, Stress, and Coping*. San Francisco: Jossey-Bass.

Arbetsmiljöupplysningen (u.å.). Socialsekreterare.

<http://www.arbetsmiljoupplysningen.se/Yrken/Socialsekreterare/> [2018-09-24]

Arbetsmiljöverket (2017). *Hot och våld*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Astvik, W och Melin, M (2013). Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa? *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19(4), ss. 61-73.

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

Cox, C.B., Johnson, J. & Coyle, T. (2015). Coping Styles Moderate the Relationship Between Exposure to Community Violence and Work-Related Outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(3), ss. 348-358.

doi:10.1037/a0038556

Dahlgren, L.O. & Johansson, K. (2015). Fenomenografi. I: Fejes, A. & Thornberg, R. (red.). *Handbok i kvalitativ analys*. Stockholm: Liber, ss.162-174.

Denney, D. (2010). Violence and Social Care Staff: Positive and Negative Approaches to Risk. *British Journal of Social Work*, 40(4), ss. 1297-1313.

doi:https://doi.org/10.1093/bjsw/bcq025

Friis, K. Larsen, F.B. & Lasgaard, M. (2018). Physical Violence at Work Predicts Health-Related Absence From the Labor Market: A 10-Year Population-Based Follow-Up Study. *Psychology of Violence*, 8(4), ss. 484-494.

doi:10.1037/vio0000137

Harris, B. & Leather, P. (2011). Levels and Consequences of Exposure to Service User Violence: Evidence from a Sample of UK Social Care Staff. *British Journal of Social Work*, 42(5), ss. 851-869.

doi:https://doi.org/10.1093/bjsw/bcr128

Forsman, B. (1997). *Forskningsetik: en introduktion*. Lund: Studentlitteratur

Jerre, K. (2009). Ökat hot och våld i arbetslivet – en följd av förändrade arbetsförhållanden? *Sociologisk Forskning*, 46(1), ss. 67-89.

Koritsas, S., Coles, J. & Boyle, M. (2010). Workplace Violence towards Social Workers: the Australian Experience. *British Journal of Social Work*, 40(1). ss. 257-271.
doi:<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcn134>

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

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

Marton, F. & Booth, S. (2000). *Om lärande*. Lund: Studentlitteratur.

Rey, L.D. (1996). What Social Workers Need to Know About Client Violence. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 77(1), ss. 33-39.

Savaya, R., Gardner, F. & Stange, D. (2011). Stressful Encounters with Social Work Clients: A Descriptive Account Based on Critical Incidents. *Social Work*, 56(1), ss. 63-71.
doi:<https://doi.org/10.1093/sw/56.1.63>

SFS 2011:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet.

Shin, J. (2011). Client Violence and Its negative Impacts on Work Attitudes of Child Protection Workers Compared to Community Service Workers. *Journal of Interpersonal violence*, 26(16), ss. 3338-3360.
doi:10.1177/0886260510393002

Statistiska centralbyrån (2018). *Hot, våld och oro 1980-2017*. Stockholm: Enheten för social välfärdspolitik.

Timmermans, S. & Tavory, I. (2012). Theory Construction in Qualitative Research: From Grounded Theory to Abductive Analysis. *Sociological Theory*, 30(3) ss. 167-186.

doi: 10.1177/0735275112457914

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

<https://www.vr.se/analys-och-uppdrag/vi-analyserar-och-utvarderar/alla-publikationer/publikationer/2017-08-29-god-forskningssed.html> [2018-11-26].

Wikman, S. (2011). Hårdare tag i arbetslivet? Åtgärder mot arbetsrelaterat våld i facklig press 1978-2004. *Sociologisk forskning*, 48(3), ss. 51-73.

Wikman, S. (2012). Hot och våld i vård och omsorg - åtgärdsförslag i arbetsskadeanmälningar 1987, 1997 och 2007. *Socialvetenskaplig tidskrift*, (1), ss. 3-25.

URN: urn:nbn:se:hig:diva-25846

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

Winstanley, S. & Hales, L. (2014). A Preliminary Study of Burnout in Residential Social Workers Experiencing Workplace Aggression: Might It be Cyclical? *British Journal of Social Work*, 45(1), ss. 24-33.

doi:<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu036>

Zelnick, J. R., 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. *National Association of Social Workers*, ss. 75-85.

doi:10.1093/hsw/hlt007

Bilaga 1

Intervjuguide

Hur definierar du hot respektive våld i arbetet?

Skulle du vilja beskriva hur en hotfull situation skulle kunna se ut i ditt arbete?

Upplever du att du varit utsatt av en sådan situation?

Hur agerade du? / Hur tror du att du skulle agera?

Hur kändes det för dig? / Hur tror du att det skulle kännas?

Har du ändrat ditt beteende på grund av detta? På vilket sätt?

Hur tänker du kring att hantera potentiellt hotfulla situationer i ditt arbete?

Varför tror du att du tänker på det här sättet?

Har ditt arbete påverkat din fritid?

[Om ja]

På vilket sätt uppfattar du att ditt arbete påverkar din fritid?

Varför tror du att det påverkar dig på det sättet?

Är det något du vill tillägga som du tycker vi missat eller som kan vara bra att ta med?

Bilaga 2



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM

Informationsbrev

Hej, stort tack för att du vill delta som informant till vår studie om hot och våld mot socialsekreterare som är vårt examensarbete i socialt arbete. Studiens syfte är att undersöka och analysera på vilket sätt socialsekreterare på enheten för ekonomiskt bistånd på socialtjänsten upplever sig påverkade av risken att på sitt arbete utsättas för hot och/eller våld och hur det påverkar deras fritid. Studien görs kvalitativt genom intervjuer med socialsekreterare. Tiden för intervjun är max en timme.

Kontaktuppgifter till studenterna och handledaren: Kursen Examensarbete i socialt arbete bedrivs inom institutionen för samhällsvetenskaper. Handledare till examensarbetet är Marcus Johansson som nås på [REDACTED] Studenterna Johan Malm och Maria Melander nås på [REDACTED] och [REDACTED]

Personuppgiftsansvarig: Undersökningen/studentarbetet genomförs som en del av studenternas utbildning vid Södertörns högskola som är juridiskt ansvarig för studenternas personuppgiftsbehandlings. Du kan alltid nå Södertörns högskola via epost: registrator@sh.se eller på telefon: 08 608 40 00.

Dataskyddsombud: Har du funderingar eller klagomål kring hur dina personuppgifter behandlas kan du alltid vända dig till Södertörns högskolas dataskyddsombud via dataskydd@sh.se. Dataskyddsombudet är expert på reglerna för personuppgifter och har rätt att granska hur högskolans studenter och personal behandlar personuppgifter.

Laglig grund: Personuppgifterna behandlas enligt ditt informerade samtycke. Deltagande i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke utan att ange orsak, vilket dock inte påverkar den behandling som skett innan återkallandet.

Mottagare av personuppgifter: Alla uppgifter som framkommer behandlas så att obehöriga inte kan ta del av dem.

Lagringstid: Intervjumaterialet kommer bevaras till dess att uppsatsen är godkänd och kommer därefter att förstöras.

Rättigheter: Enligt EU:s dataskyddsförordning har du rätt att gratis få ta del av samtliga uppgifter om dig som hanteras och vid behov få eventuella fel rättade. Du har även rätt att begära radering, begränsning eller att invända mot behandling av personuppgifter.

Klagomål: Du har alltid rätt att lämna klagomål till Datainspektionen. Du når dem via epost: datainspektionen@datainspektionen.se eller telefon 08-657 61 00.

Med vänlig hälsning, Johan Malm och Maria Melander

Bilaga 3



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM

Samtyckesblankett

Samtycke till deltagande i: *Hot och våld mot socialsekreterare*

Nedan ger du ditt samtycke till att delta i studien Hot och våld mot socialsekreterare där vi undersöker och analyserar på vilket sätt socialsekreterare på enheten för ekonomiskt bistånd på socialtjänsten upplever sig påverkade av risken att på sitt arbete utsättas för hot och/eller våld och hur det påverkar deras fritid. Läs igenom detta noggrant och ge ditt medgivande genom att skriva under längst ned.

- Jag har tagit del av informationen kring studien och är medveten om hur intervjun kommer att gå till och den tid den tar i anspråk.
- Jag har fått tillfälle att få mina frågor angående studien besvarade innan den påbörjas och vet vem jag ska vända mig till med frågor.
- Jag deltar i denna studie helt frivilligt och har blivit informerad om varför jag har blivit tillfrågad och vad syftet med deltagandet är.
- Jag är medveten om att jag när som helst under studiens gång kan avbryta mitt deltagande utan att jag behöver förklara varför.
- Jag ger mitt medgivande till Södertörns högskola att behandla och lagra personuppgifter nödvändiga för att genomföra studien.
- Jag ger mitt medgivande till Södertörns högskola att lagra och bearbeta den information som insamlas under studien.
- Jag ger detta medgivande förutsatt att inga andra än de forskare som är knutna till projektet kommer att ta del av det insamlade materialet.
- Jag ger detta medgivande förutsatt att materialet från intervjun kommer att behandlas konfidentiellt i den meningen att mitt namn aldrig kommer att publiceras eller kopplas till enskilda utsagor.

Ort / datum

Namnteckning

.....

.....

Namnförtydligande

.....